

ANALISIS KINERJA PELAYANAN AKAP/AKDP KOTA DUMAI MENGGUNAKAN METODE CSI

PERFORMANCE ANALYSIS OF DUMAI AKAP/AKDP SERVICES USING CSI METHOD

Azharul Jannah¹, Ir. Bambang Drajat, MM², Tony Agus, MT³

Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD, Jl. Raya Setu 89, Bekasi, 17330

e-mail: harunazharul@gmail.com

Abstract

Dumai City is one of the cities located in Riau Province which is one of the oil-producing cities or also known as the Industrial City. DUMai City also has a Type A Terminal which is one of the infrastructure places for boarding and dropping passengers for people who use AKAP/AKDP public transportation modes. By looking at the current condition, the loss of public interest in the use of public transportation caused by the poor performance of public transportation services is a problem that can reduce the performance of AKAP/AKDP public transportation services. This study uses the Customer Satisfaction Index method by looking at the level of service quality of AKAP/AKDP Dumai City. This study discusses the quality of public transportation services and efforts to improve the quality of a service so that it can increase public interest in using public transportation.

The results of the study are an increase in the quality of public transportation services by evaluating the attributes of a service and establishing a schedule on public transportation that is adjusted to the expectations of the community so that they can use public transportation on time.

Keywords: Service Quality Analysis, Public Transportation, AKAP/AKDP, Service Performance, Scheduling

Abstrak

Kota Dumai merupakan salah satu kota yang terletak di Provinsi Riau yang merupakan salah satu kota penghasil minyak atau disebut juga kota Industri. Kota DUMai juga memiliki Terminal Tipe A yang menjadi salah satu prasarana tempat untuk menaik dan menurunkan penumpang bagi masyarakat pengguna moda transportasi angkutan umum AKAP/AKDP. Dengan melihat kondisi saat ini hilangnya minat masyarakat dalam penggunaan angkutan umum diakibatkan oleh kinerja pelayanan angkutan umum yang kurang baik merupakan permasalahan yang dapat menurunkan kinerja pelayanan angkutan umum AKAP/AKDP. Penelitian ini menggunakan metode Customer Satisfaction Index dengan melihat tingkat kualitas pelayanan AKAP/AKDP Kota Dumai. Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan angkutan umum serta upaya untuk meningkatkan kualitas suatu pelayanan sehingga dapat meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan angkutan umum.

Hasil penelitian yaitu peningkatan pada kualitas pelayanan angkutan umum dengan cara mengevaluasi atribut dari suatu pelayanan serta penetapan jadwal pada angkutan umum yang disesuaikan dengan harapan masyarakat agar dapat menggunakan angkutan umum dengan tepat waktu.

Kata kunci: Analisis Kualitas Pelayanan, Angkutan Umum, AKAP/AKDP, Kinerja Pelayanan, Penjadwalan.

PENDAHULUAN

Kota Dumai merupakan salah satu kota yang terletak di Provinsi Riau yang merupakan salah satu kota penghasil minyak atau disebut juga kota Industri. Tentu saja transportasi merupakan salah satu bidang terpenting di Kota Dumai untuk menunjang kegiatan ekonomi daerah. Oleh karena itu, Kota Dumai terus melakukan pembangunan, perbaikan, dan peningkatan sarana dan prasarana baik transportasi darat, laut, dan udara. Kota DUMai juga memiliki Terminal Tipe A yang menjadi salah satu prasarana tempat untuk menaik dan menurunkan penumpang bagi masyarakat pengguna moda transportasi angkutan umum AKAP/AKDP.

Terminal Tipe A Dumai merupakan terminal yang beroperasi melayani Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP) dengan jumlah rute trayek sebanyak 3 rute trayek dan Angkutan Kota Antar Provinsi (AKAP) dengan jumlah rute trayek sebanyak 17 rute trayek. Namun seiring berkembangnya kota Dumai, trayek angkutan umum AKAP/AKDP mengalami penurunan. Dari data hasil survey Tim PKL Kota Dumai, pada tahun 2019 rata-rata jumlah penumpang AKAP sebanyak 12.664 kedatangan penumpang dan 10.589 keberangkatan penumpang sedangkan jumlah penumpang AKDP sebanyak 336 kedatangan penumpang dan 385 keberangkatan.

penumpang, sedangkan pada kondisi saat ini AKDP hanya memiliki 2 rute trayek sedangkan untuk AKAP memiliki 13 rute trayek dengan jumlah penumpang AKAP sebanyak 5.404 kedatangan penumpang dan 4.917 keberangkatan penumpang sedangkan jumlah penumpang AKDP sebanyak 162 kedatangan penumpang dan 199 keberangkatan penumpang pada tahun 2020.

Penurunan jumlah penumpang AKAP/AKDP (Berdasarkan hasil survey terminal Tim PKL Kota Dumai tahun 2021) serta menurunnya jumlah armada AKAP/AKDP yang beroperasi pada tahun 2020 dari jumlah trayek yang beroperasi 16 dibandingkan dengan jumlah trayek pada tahun 2019. Maksud dari penulisan penelitian ini adalah untuk mengetahui kondisi kinerja pelayanan AKAP/AKDP. Dengan mengidentifikasi kinerja pelayanan yang mengakibatkan menurunnya jumlah penumpang AKAP/AKDP. Maka dari itu diperlukan alternatif dengan meningkatkan kinerja pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna AKAP/AKDP Kota Dumai

METODOLOGI

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

1. Data Primer
Pengumpulan data primer dilakukan dengan pengamatan langsung dilapangan melalui beberapa jenis survei untuk mendapatkan data langsung dari kondisi yang ada dan data sekunder yang berasal dari instansi-instansi terkait. Pengumpulan data yaitu wawancara penumpang dan wawancara rumah tangga.
2. Data Sekunder
Data sekunder diperoleh dari instansi-instansi terkait yang ruang lingkup tugasnya berhubungan dengan penelitian yaitu jumlah penumpang, harga tarif, data Prakterk Kerja Lapangan Kota Dumai dan Trayek AKAP/AKDP.

TEKNIK ANALISIS

1. Penentuan Sampel

Penentuan sampel menggunakan rumus slovin. penentuan sampel ini bertujuan untuk mendapatkan sampel yang sedikit (sampel minimal) yang akan mewakili keseluruhan dari populasi.

Rumus Slovin sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e = error margin

2. Analisi Customer Satisfaction Index (CSI)

Metode ini untuk mentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari indicator suatu jasa yang diukur dengan menggunakan skala penilaian. Besarnya nilai CSI dapat dilakukan dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut :

Tabel 1. Indikator Pelayanan

variabel	Indikator
Keandalan	Kemudahan dalam menjangkau lokasi moda transportasi
	Ketersediaan informasi terkait dengan jadwal
	Keamanan pada saat berada di angkutan
	Kenyamanan tempat duduk
	Tersedianya rak bagasi
	Ketersediaan nomor pada tempat duduk
	Fasilitas pengaturan suhu udara
	Ketersediaan sabuk pengaman/pegangan tangan
	Ketepatan keberangkatan dan kedatangan moda transportasi sesuai dengan jadwal
	Cepat waktu tunggu untuk menggunakan moda transportasi
	Ketersediaan moda transportasi dalam 24 jam
Tangibles (kondisi fisik)	Harga tiket yang ditawarkan sesuai dengan pelayanan
	Kondisi armada bus
	Kebersihan moda transportasi
Empathy (empati)	Penerangan didalam moda transporasi
	Keramahan dan kesopanan petugas kepada penumpang
Responsiveness (ketanggapan)	Fasilitas pengaduan apabila terjadi gangguan terhadap penumpang

Assurance (jaminan)	Ketersediaan buku panduan penumpang
---------------------	-------------------------------------

Tabel 2. Indeks Kriteria CSI

Nilai indeks (%)	Kriteria <i>Customer Satisfaction</i>	
	<i>Index</i>	Nilai Skala
81,00-100,00	Sangat Puas	5
66,00-80,99	Puas	4
51,00-65,99	Cukup Puas	3
35,00-50,99	Tidak Puas	2
0,00-34,99	Sangat Tidak Puas	1

- a. Menentukan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS).

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Keterangan :

Y_i = Nilai kepentingan atribut

Y ke i n = Jumlah responden

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan :

X_i = Nilai kepuasan atribut

X ke i n = Jumlah responden

- b. Menghitung Weight Factor (WF) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indikator.

$$WF = \left[\frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \right] \times 100\%$$

Keterangan :

$\sum_{i=1}^p MIS_i$ = total rata-rata kepentingan dari i ke p

- c. Menghitung Weight Score (WS) atau skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan.

$$WS = WF \times MSS$$

Keterangan :

WF = Faktor Tertimbang

- d. Menentukan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

$$CSI = WS/HS$$

Keterangan :

HS = Skala maksimal yang digunakan atau *Higest Scale*

3. Analisis Demand AKAP/AKDP Kota Dumai

Deman penumpang akan angkutan AKAP/AKDP Kota Dumai dengan menggunakan deman potensial.

Demand potensial diperoleh dari data ketersediaan masyarakat untuk berpindah menggunakan angkutan umum AKAP/AKDP dan masyarakat yang sudah menggunakan angkutan umum AKAP/AKDP Kota Dumai.

4. Analisis Karakteristik Sistem Operasional

- a. *Headway*

Adalah waktu antar kedatangan atau keberangkatan kendaraan pertama dengan kedatangan/keberangkatan kendaraan berikutnya yang diukur pada satu titik pengamatan di terminal.

- b. *Load Factor*

Adalah perbandingan antara jumlah penumpang yang ada dalam kendaraan dengan kapasitas tempat duduk kendaraan tersebut dinyatakan dalam persen.

- c. Waktu Sirkulasi

Waktu perjalanan merupakan waktu yang diperlukan untuk melakukan satu kali perjalanan pulang dan pergi dengan deviasi waktu sebesar 5% per jam dari waktu perjalanan. Waktu siklus dapat dihitung menggunakan rumus.

$$CTABA = (TAB + TBA) + (\sigma_{AB}^2 + \sigma_{BA}^2) + (TTA + TTB)$$

Keterangan :

CTABA = Waktu sirkulasi dari A ke B, kembali ke A

TAB = Waktu perjalanan rata-rata dari A ke B

TBA = Waktu perjalanan rata-rata dari B ke A

σ_{AB} = Deviasi waktu perjalanan rata-rata dari A ke B

σ_{BA} = Deviasi waktu perjalanan rata-rata dari B ke A

TTA = Waktu henti kendaraan di Terminal A

TTB = Waktu henti kendaraan di Terminal B

d. Kebutuhan Armada

Jumlah armada per waktu sirkulasi yang di perlukan dalam satu lintasan tertentu, dapat dihitung menggunakan rumus :

$$K = \frac{CT}{HXfA}$$

Keterangan :

K = Jumlah kendaraan

CT = Waktu Sirkulasi

H = Waktu Antara (menit)

fA = Faktor ketersediaan kendaraan (100%)

e. Penjadwalan

Penjadwalan angkutan dilakukan untuk memastikan agar angkutan yang akan dioperasikan berjalan se efisien mungkin. Hal – hal yang harus di perhatikan dalam penjadwalan angkutan:

a. Memperhatikan waktu kedatangan

b. Penggunaan periode waktu standar, artinya jadwal kedatangan dan keberangkatan angkutan memiliki putaran waktu yang mudah unntuk diingat. Missal kedatangan dan keberangkatan angkutan setiap 10 menit atau 20 menit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi Eksisting Trayek

Tabel 3. Trayek AKAP Kota Dumai 2022

NO	TRAYEK	NAMA PO	KAPASITAS
1	SIANTAR	INTRA	43
		SENTOSA	43
		PMH	43
2	MEDAN	BINTANG UTARA PUTRA	43
		BINTANG UTARA PUTRA	38
		BINTANG UTARA	42
		BINTANG UTARA	36
		HALMAHERA	51
		MAKMUR	38
3	BATU SANGKAR	PELITA TRANSPORT	15
4	SURABAYA	HANDOYO	41
5	PALEMBANG	IMI	29
6	SURABAYA	ANTAR LINTAS SUMATERA	39
7	SOLOK&PADANG	YANTI GROUP	44

Tabel 4. Trayek AKDP Kota Dumai

NO	TRAYEK	NAMA PO	KAPASITAS
1	PEKANBARU	FAJAR RIAU WISATA	43

Dilihat dari table diatas Pada saat ini Terminal Tipe A Kota Dumai hanya dilayani 8 trayek aktif yaitu 7 trayek AKAP dan 1 trayek AKDP yang masih saat ini melayani perjalanan keluar kota.

Analisis Kepuasan Penumpang

Uji Validitas

Tabel 5. Uji Validitas Tingkat Kepentingan

ATRIBUT	r Hitung	r Tabel	keterangan
1	0,266013	0,159	VALID
2	0,329821	0,159	VALID
3	0,216167	0,159	VALID
4	0,245476	0,159	VALID
5	0,21293	0,159	VALID
6	0,302843	0,159	VALID
7	0,170093	0,159	VALID
8	0,159746	0,159	VALID
9	0,192292	0,159	VALID
10	0,226811	0,159	VALID
11	0,349376	0,159	VALID
12	0,210631	0,159	VALID
13	0,233547	0,159	VALID
14	0,282851	0,159	VALID
15	0,391719	0,159	VALID
16	0,169309	0,159	VALID
17	0,240469	0,159	VALID
18	0,446558	0,159	VALID

Tabel 6. Uji Validitas Tingkat Kepuasan

ATRIBUT	r Hitung	r Tabel	keterangan
1	0,439258	0,159	VALID
2	0,307832	0,159	VALID
3	0,271684	0,159	VALID
4	0,179324	0,159	VALID
5	0,236725	0,159	VALID
6	0,181271	0,159	VALID
7	0,236185	0,159	VALID
8	0,162749	0,159	VALID
9	0,391089	0,159	VALID
10	0,398075	0,159	VALID
11	0,425191	0,159	VALID
12	0,469476	0,159	VALID
13	0,434189	0,159	VALID
14	0,305981	0,159	VALID
15	0,433301	0,159	VALID
16	0,48787	0,159	VALID
17	0,159752	0,159	VALID
18	0,373531	0,159	VALID

Customer Satisfaction Index (CSI)**Tabel 7. Hasil Perhitungan CSI**

ATRIBUT	MIS (mean important score)	MSS (mean satisfaction score)	WF (weight factor)	WS (weight score)
1	4,4	3,69	5,48	20,22
2	4,5	3,72	5,52	20,52
3	4,6	3,84	5,65	21,69
4	4,5	4,22	5,59	23,59
5	4,4	3,73	5,43	20,29
6	4,5	3,65	5,51	20,09
7	4,4	3,85	5,48	21,10
8	4,5	3,91	5,61	21,91
9	4,5	3,80	5,59	21,24
10	4,5	3,73	5,56	20,75
11	4,5	3,96	5,56	22,01
12	4,5	3,81	5,57	21,26
13	4,5	3,54	5,59	19,79
14	4,5	3,69	5,53	20,40
15	4,6	3,34	5,62	18,78
16	4,5	3,95	5,58	22,07
17	4,5	3,53	5,58	19,72
18	4,5	3,49	5,55	19,39

RATA-RATA	4,5	3,7	5,6	20,8
JUMLAH	81,09	67,47	100	374,82

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai kepuasan penumpang AKAP/AKDP Kota Dumai sebesar 75% dengan nilai indeks (PUAS).

Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis ini merupakan keterkaitan tingkat kepuasan kinerja pelayanan dengan tingkat kepentingan pengguna angkutan umum AKAP/AKDP, menghasilkan atribut pelayanan yang disajikan dalam bentuk diagram kartesius.

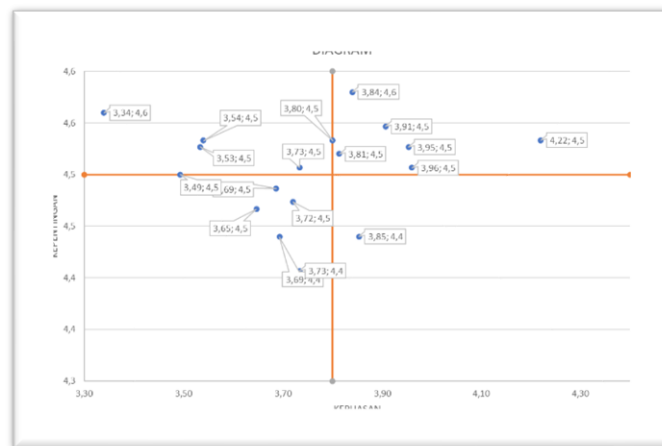
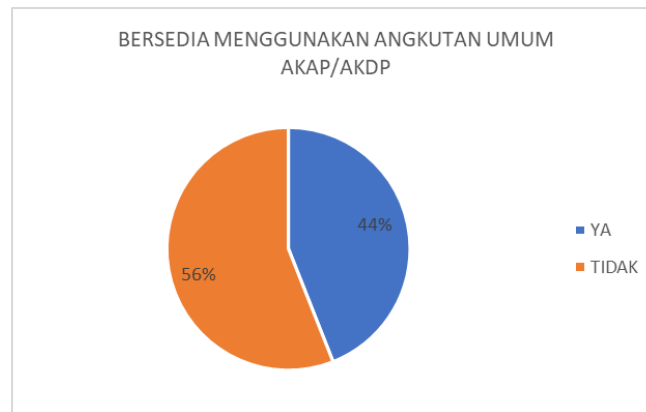


Diagram diatas memperlihatkan masing-masing atribut yang termasuk kedalam kuadran I-IV yang didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Kuadran I (Prioritas Utama)
 - a. Kondisi armada bus
 - b. Penerangan didalam moda transportasi
 - c. Fasilitas pengaduan apabila terjadi gangguan terhadap penumpang
 - d. Cepat waktu tunggu untuk menggunakan moda transportasi
 - e. Ketepatan keberangkatan dan kedatangan moda transportasi sesuai dengan jadwal
2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)
 - a. Harga tiket yang ditawarkan sesuai dengan pelayanan
 - b. Keamanan pada saat berada di angkutan
 - c. Ketersediaan sabuk pengaman/pegangan tangan
 - d. Keramahan dan kesopanan petugas kepada penumpang
 - e. Kenyamanan tempat duduk
 - f. Ketersediaan moda transportasi dalam 24 jam
3. Kuadran III (Prioritas Rendah)
 - a. Kemudahan dalam menjangkau lokasi moda transportasi
 - b. Ketersediaan informasi terkait dengan jadwal
 - c. Tersedianya rak bagasi
 - d. Ketersediaan nomor pada tempat duduk
 - e. Kebersihan moda transportasi
 - f. Ketersediaan buku panduan penumpang
4. Kuadran IV (Berlebihan)
 - a. Fasilitas pengaturan suhu udara

Analisis Demand Potensial



Dari diagram diatas menunjukkan bahwa masyarakat Kota Dumai tidak bersedia menggunakan angkutan umum AKAP/AKDP. Diketahui dari total semua pengunjung yang tidak bersedia berpindah menggunakan AKAP/AKDP sebanyak 56% atau 4112 orang sedangkan yang bersedia berpindah menggunakan AKAP/AKDP sebanyak 44% atau 3241 orang.

Analisis Karakteristik Masyarakat

Data yang dianalisis merupakan hasil survei wawancara yang berasal populasi masyarakat yang menjadi objek penelitian. Digunakan metode sebaik mungkin baik dalam perhitungan sampling ataupun pelaksanaan pendistribusian formulir wawancara guna memperoleh hasil survei yang dapat memberikan informasi mengenai karakteristik masyarakat Kota Dumai agar dalam pelayanan angkutan umum AKAP/AKDP menjadi efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

1. berdasarkan moda yang digunakan untuk berpergian keluar kota masyarakat yang menggunakan kendaraan pribadi sebanyak 43% atau 3189 orang. Sedangkan moda transportasi yang digunakan terbanyak kedua yaitu Travel sebanyak 25% atau 1800 orang. Dengan maksud perjalanan masyarakat keluar kota menggunakan kendaraan pribadi yaitu rekreasi sebanyak 31% atau 988 orang. Sedangkan maksud perjalanan terbanyak kedua masyarakat yaitu bekerja sebanyak 30% atau 950 orang. Dan maksud perjalanan masyarakat keluar kota menggunakan Travel yaitu Kuliah/Belajar sebanyak 27% atau 488 orang. Sedangkan maksud perjalanan terbanyak kedua masyarakat yaitu bekerja sebanyak 27% atau 483 orang. Alasan masyarakat memilih menggunakan Kendaraan pribadi dengan persentase terbanyak yaitu kenyamanan sebesar 38% atau 1213 orang. Sedangkan alasan terbanyak kedua adalah ketepatan waktu yaitu sebesar 28% atau 912 orang. Sedangkan alasan masyarakat memilih menggunakan Travel dengan persentase terbanyak yaitu kenyamanan sebesar 33% atau 604 orang. Sedangkan alasan terbanyak kedua adalah ketepatan waktu yaitu sebesar 29% atau 518 orang.
2. berdasarkan maksud perjalanan masyarakat keluar kota menggunakan AKAP/AKDP yaitu mudik/pulang kampung sebanyak 44% atau 753 orang. Sedangkan maksud perjalanan terbanyak kedua masyarakat yaitu kuliah/belajar sebanyak 25% atau 435 orang. Dengan alasan memilih menggunakan AKAP/AKDP dengan persentase terbanyak yaitu biaya sebesar 61% atau 1061 orang. Sedangkan alasan terbanyak kedua adalah kenyamanan yaitu sebesar 18% atau 307 orang.
3. menunjukkan bahwa maksud perjalanan masyarakat keluar kota menggunakan Carter yaitu rekreasi sebanyak 63% atau 416 orang. Sedangkan maksud perjalanan terbanyak kedua masyarakat yaitu bekerja sebanyak 21% atau 139 orang. alasan masyarakat memilih menggunakan Carter dengan persentase terbanyak yaitu Ketepatan waktu sebesar 32% atau 212 orang. Sedangkan alasan terbanyak kedua adalah kenyamanan yaitu sebesar 28% atau 188 orang.

Berdasarkan hasil survey karakteristik masyarakat bahwasannya masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi dan travel untuk berpergian keluar kota. Maksud perjalanan menggunakan kendaraan pribadi yaitu rekreasi dan bekerja dengan alasan kenyamanan dan ketepatan waktu. Sedangkan maksud perjalanan menggunakan travel yaitu kuliah/belajar dan bekerja dengan alasan kenyamanan dan ketepatan waktu. Hal ini menunjukkan bahwa menurunnya minat masyarakat menggunakan angkutan umum AKAP/AKDP yaitu lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi dan travel dikarenakan ketepatan waktu diperjalanan.

Namun masyarakat yang masih memilih menggunakan angkutan umum AKAP/AKDP dengan maskdu perjalanan mudik/pulang kampung dengan alasan biaya yang murah dan kenyamanan diperjalanan.

Berdasarkan hasil pengumpulan data wawancara yang dilakuka kepada masyarakat, diperoleh karakteristik masyarakat berdasarkan Harapan terhadap pelayanan AKAP/AKDP terbanyak yaitu keberangkatan dan kedatangan terjadwal sebanyak 2885 orang.

Analisis karakteristik system operasional

Load Factor AKAP

Tabel 8. Load Factor AKAP Per Trayek

TRAYEK	LOAD FACTOR RATA-RATA
MEDAN	56,65%
SIANTAR	41,5%
BATU SANGKAR	36,7%
SOLOK	63,6%
PADANG	54,5%
SURABAYA	34,9%
PALEMBANG	55,2%
RATA-RATA	49,00%

Waktu Sirkulasi AKAP

Tabel 9. Waktu Sirkulasi AKAP Per Trayek

TRAYEK	JENIS ANGKUTA N	TAB	TBA	DEVIASI WAKTU PERJALANA N AB	DEVIASI WAKTU PERJALANA N BA	(DEVIASI WAKTU PERJALANA N AB)^2	(DEVIASI WAKTU PERJALANA N BA)^2	WAKTU HENTI KENDARAA N (A)	WAKTU HENTI KENDARAA N (B)	WAKTU SIRKULASI
				5% X (1)	5% X (2)	(3)^2	(4)^2	10% X (1)	10% X (2)	(1)+(2)+(4)+(7)+(8)
				1	2	3	4	5	6	7
MEDAN	BUS BESAR	720	720	36	36	1296	1296	72	72	2880
SIANTAR	BUS BESAR	660	660	33	33	1089	1089	66	66	2541
BATU SANGKAR	BUS KECIL	480	480	24	24	576	576	48	48	1632
SOLOK	BUS BESAR	600	600	30	30	900	900	60	60	2220
PADANG	BUS BESAR	600	600	30	30	900	900	60	60	2220
SURABAYA	BUS BESAR	21.60 0	21.60 0	1080	1080	1166400	1166400	2160	2160	1213920
PALEMBANG	BUS BESAR	1140	1140	57	57	3249	3249	114	114	5757

Kebutuhan Armada

Tabel 10. Kebutuhan Jumlah Armada AKAP Pada Waktu Sibuk

TRAYEK	JENIS ANGKUTAN	WAKTU SIRKULASI	JUMLAH PENUMPANG	KAPASITAS	WAKTU ANTARA (MENIT)	JUMLAH KENDARAAN/WAKTU SIRKULASI	PERIODE WAKTU SIBUK (MENIT)	KEBUTUHAN JUMLAH ARMADA PADA WAKTU SIBUK
MEDAN	BUS BESAR	2880	62	43	29	99	180	6
MEDAN	BUS BESAR	2880	105	38	15	189	120	8
MEDAN	BUS BESAR	2880	16	51	134	22	180	1
SIANTAR	BUS BESAR	2541	72	44	26	99	120	5
BATU SANGKAR	BUS KECIL	1632	11	15	57	28	60	1
SOLOK	BUS BESAR	2220	28	44	66	34	60	1
PADANG	BUS BESAR	2220	24	44	77	29	60	1
SURABAYA	BUS BESAR	1213920	15	43	120	10082	60	0
PALEMBANG	BUS BESAR	5757	16	29	76	76	60	1

Load Factor AKDP

Tabel 11. Load Faktor Trayek AKDP

TRAYEK	LOAD FACTOR RATA-RATA
PEKANBARU	43,2%

Waktu Sirkulasi AKDP

Tabel 12. Waktu Sirkulasi AKDP

TRAYEK	JENIS ANGKUTAN	TAB	TB A	DEVIASI WAKTU	DEVIASI WAKTU	(DEVIASI WAKTU	(DEVIASI WAKTU	WAKTU	WAKTU	WAKTU SIRKULASI
				PERJALANAN AB	PERJALANAN BA	PERJALANAN AB) ²	PERJALANAN BA) ²	KENDARAAN (A)	KENDARAAN (B)	
				5% X (1)	5% X (2)	(3) ²	(4) ²	10% X (1)	10% X (2)	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
PEKANBARU	BUS BESAR	120	120	6	6	36	36	12	12	300

Kebutuhan Armada

Tabel 13. Kebutuhan Jumlah Armada AKDP Pada Waktu Sibuk

TRAYEK	JENIS ANGKUTAN	WAKTU SIRKULASI	JUMLAH PENUMPANG	KAPASITAS	WAKTU ANTARA (MENIT)	JUMLAH KENDARAAN/WAKTU SIRKULASI	PERIODE WAKTU SIBUK (MENIT)	KEBUTUHAN JUMLAH ARMADA PADA WAKTU SIBUK
PEKANBARU	BUS BESAR	300	77	44	24	13	240	10

Penjadwalan

Penjadwalan ditetapkan agar dapat mempermudah masyarakat dalam menentukan jam keberangkatan dan kedatangan bus di terminal asal (Dumai) dan terminal tujuan sehingga penumpang sampai di terminal tujuan tidak terlalu malam (tengah malam). Penjadwalan dilakukan agar dapat memenuhi kebutuhan penumpang sehingga tidak terjadinya ketinggalan penumpang dikarenakan tidak adanya jadwal tetap keberangkatan bus di terminal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan jurnal yang berjudul Analisis Kinerja Pelayanan AKAP/AKDP Kota Dumai Menggunakan Metode CSI. Saya ucapkan terima kasih kepada pihak penyelenggara jurnal. Saya juga ucapkan terima kasih kepada seluruh pihak pendukung penyelesaian jurnal ini yang tidak dapat di sebutkan satu persatu. Semoga jurnal ini kelak berguna bagi siapa saja yang membutuhkannya.

SIMPULAN

- Hasil perhitungan dengan menggunakan metode CSI menunjukkan bahwa nilai kepuasan penumpang AKAP/AKDP Kota Dumai terhadap atribut kepentingan dan kepuasan sebesar 75% dengan nilai indeks (PUAS)
- Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan analisis IPA, pada kuadran I terdapat beberapa indikator Pelayanan dengan tingkat kepentingan yang tinggi namun belum merasa puas dengan pelayanan yang disediakan. Indikator pelayanan yang perlu ditingkatkan sebagai berikut :
 - Kondisi armada bus
 - Penerangan didalam moda transportasi
 - Fasilitas pengaduan apabila terjadi gangguan terhadap penumpang
 - Cepat waktu tunggu untuk menggunakan moda transportasi
 - Ketepatan keberangkatan dan kedatangan moda transportasi sesuai dengan jadwal
Atribut diatas merupakan factor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan AKAP/AKDP sehingga masyarakat lebih memilih menggunakan moda transportasi lain untuk berpergian keluar kota.
- Berdasarkan hasil survey karakteristik masyarakat bahwasannya masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi dan travel untuk berpergian keluar kota. Maksud perjalanan menggunakan kendaraan pribadi yaitu rekreasi dan bekerja dengan alasan kenyamanan dan ketepatan waktu. Sedangkan maksud perjalanan menggunakan travel yaitu kuliah/belajar dan berkerja dengan alasan kenyamanan dan ketepatan waktu. Hal ini menunjukkan bahwa menurunnya minat masyarakat menggunakan angkutan umum AKAP/AKDP yaitu lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi dan travel dikarenakan ketepatan waktu diperjalanan. Namun masyarakat yang masih memilih menggunakan angkutan umum AKAP/AKDP dengan maskdu perjalanan mudik/pulang kampung dengan alasan biaya yang murah dan kenyamanan diperjalanan

4. Berdasarkan hasil pengumpulan data wawancara yang dilakukan kepada masyarakat, diperoleh karakteristik masyarakat berdasarkan Harapan terhadap pelayanan AKAP/AKDP terbanyak yaitu keberangkatan dan kedatangan terjadwal sebanyak 2885 orang.
5. Berdasarkan analisis karakteristik sistem operasional AKAP/AKDP menunjukkan bahwa load factor trayek Dumai-Pekanbaru yaitu sebanyak 43,2%. Sedangkan load factor terbesar AKAP yaitu pada trayek Dumai-Solok sebanyak 63,6%. Dengan rata-rata load factor seluruh trayek AKAP yaitu 49,00%.
6. Hasil analisis kebutuhan armada pada waktu priode sibuk yang dipengaruhi oleh waktu sirkulasi tiap trayek, maka didapatkan hasil untuk trayek AKAP yang beroperasi bahwasannya tidak dilakukan penambahan jumlah armada, Dikarenakan masih terpenuhi. Sedangkan untuk trayek AKDP didapatkan ketersediaan armada yang beroperasi bahwasannya tidak dilakukan penambahan jumlah armada, Dikarenakan masih terpenuhi.
7. Penjadwalan ditetapkan agar dapat mempermudah masyarakat dalam menentukan jam keberangkatan dan kedatangan bus di terminal asal (Dumai) dan terminal tujuan sehingga penumpang sampai di terminal tujuan tidak terlalu malam (tengah malam). Penjadwalan dilakukan agar dapat memenuhi kebutuhan penumpang sehingga tidak terjadinya ketinggalan penumpang dikarenakan tidak adanya jadwal tetap keberangkatan bus di terminal.

REFERENSI

- _____. 2009, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- _____. 2013, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek
- _____. 2012, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan
- _____. 2002, Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : SK.687/AJ.206/DRJD/2002 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Diwilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur
- _____. 2019, Peraturan Menteri Perhubungan RI. Nomor 15 Tahun 2019. Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.
- _____. 2003, Keputusan Menteri Perhubungan RI. Nomor 35 Tahun 2003. Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Di Jalan Dengan Kendaraan Umum.
- Anggraeni, Pingky. 2020 "Analisis Kepuasan Penumpang Atas Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Kabupaten Jepara (Studi Kasus: Trayek D.03 Jepara – Welahan)."
- Firdaus, F. 2020. "Aplikasi Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Persepsi Pengguna Moda Transportasi Bus AKDP Dan Akap Pada Terminal Type B (STUDI KASUS PADA TERMINAL CARU)." Surabaya: Universitas Dr. Soetomo
- Juanita, Juanita, and Tito Pinandita. 2015. "Kajian Kinerja Pelayanan Angkutan Umum dalam Kota di Purwokerto.". Purwokerto: SNTT
- Junior, Natal Pangondian Siagian, Audie LE Rumajar, and Theo K. Sendow. 2016. "Analisis Kebutuhan Angkutan Umum Penumpang Kota Manado (Studi Kasus: Paal Dua–Politeknik)." Manado: Jurnal Sipil Statik
- Latif, A. 2013. "Analisis Kebutuhan Pelayanan Kendaraan Umum AKDP Dalam Terminal Alang-Alang Lebar Palembang." Palembang: Jurnal Pilar
- Murti, Lilyanis Nurlita Fitria, and Theresia Maria Candra Agusdini. 2019. "evaluasi Kinerja angkutan umum penumpang trayek lyn d jurusan terminal Rajekwesi–dander Kabupaten Bojonegoro." Bojonegoro: Prosiding Seminar Teknologi Perencanaan, Perancangan, Lingkungan dan Infrastruktur
- Noviyanti, Noviyanti. 2012 "Evaluasi Kriteria Penetapan Lokasi Terminal Tipe A (Studi Kasus: Terminal Leuwipanjang, Bandung Dan Terminal Giwangan, Yogyakarta)." Yogyakarta: Warta Penelitian Perhubungan

- Rifqi, Emil. "Analisis Kualitas Pelayanan Izin Trayek Angkutan Umum (Studi pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Jepara)." Semarang: Journal of Politic and Government Studies.
- Ray, Rafiq. 2022. "Analisis Aksesibilitas Penumpang Angkutan Umum Menuju Pusat Kota Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues. Diss." Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Syukri, Siti Husna Ainu. 2014. "Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan analisis gap pada kualitas pelayanan Trans Jogja." Surakarta: Publikasi Ilmiah.
- Susilowati, Pristian Dewi, and Theresia Maria Candra Agusdini. 2021. "Analisis Kepuasan Pengguna Kereta Api Ekonomi Maharani Ratu Surabaya-Semarang Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)." Surabaya: Prosiding Seminar Teknologi Perencanaan, Perancangan, Lingkungan dan Infrastruktur.