

STRATEGI PENINGKATAN KINERJA ANGKUTAN PEDESAAN KABUPATEN LUMAJANG

Mohammad Yazid Alif Priadi¹), Raden Caesario Boing²), Sulistyio Sutanto³)

¹ Taruna/Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Darat/Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD, Jl. Raya Setu No.89, Kab.Bekasi, Provinsi Jawa Barat, 17520
Email: yazidalif190@gmail.com

²Dosen/ Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Darat/Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD, Jl. Raya Setu No.89, Kab.Bekasi, Provinsi Jawa Barat, 17520
Email: caesario.boing@ptdisttd.ac.id

³Dosen/ Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Darat/Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD, Jl. Raya Setu No.89, Kab.Bekasi, Provinsi Jawa Barat, 17520
Email: sulistyosutanto@ptdisttd.ac.id

ABSTRACK

The Strategy for Improving Rural Transport Performance in Lumajang Regency aims to identify problems regarding low service and public interest in rural transport. It is hoped that the use of rural transportation in Lumajang Regency will increase and can reduce the use of private vehicles and improve the quality of rural transportation services in Lumajang Regency. The research uses the Fuzzy Servqual and Importance Performance Analysis methods.

The travel speed of rural transportation is not less than 15 km/hour because if the vehicle speed is too long it can cause problems with headway and waiting time for rural transportation. Then the travel time affects the load factor so that appropriate route improvements are needed.

The condition of rural transport vehicles needs to be rejuvenated because the age of the vehicles has exceeded the requirement of 20 years. Many vehicles have rusty metal and the lighting in the vehicle is minimal or some are not functioning. Improvements to rural transportation by making scheduling so that transportation can operate optimally as well as rejuvenating the fleet to increase comfort for users.

Keywords: Rural Transportation, Fuzzy Servqual, Importance Performance Analysis.

ABSTRAKSI

Strategi Peningkatan Kinerja Angkutan Pedesaan Kabupaten Lumajang bertujuan mengidentifikasi permasalahan mengenai rendahnya pelayanan dan minat masyarakat terhadap angkutan pedesaan. Diharapkan penggunaan angkutan pedesaan di Kabupaten Lumajang meningkat dan dapat mengurangi penggunaan kendaraan pribadi dan dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan angkutan pedesaan Kabupaten Lumajang. penelitian menggunakan metode *Fuzzy Servqual* dan *Importance Performance Analysis*.

Kecepatan perjalanan angkutan pedesaan tidak kurang dari 15 km/jam dikarenakan jika kecepatan kendaraan terlalu lama dapat menimbulkan permasalahan pada headway dan waktu menunggu angkutan pedesaan. Kemudian dari waktu perjalanan berpengaruh terhadap faktor muat sehingga perlu adanya perbaikan rute yang sesuai.

Kondisi kendaraan angkutan pedesaan yang perlu peremajaan karena umur kendaraan sudah melebihi ketentuan yaitu 20 tahun. Banyak kendaraan yang besinya sudah berkarat dan lampu penerangan dalam kendaraan yang minim ataupun ada yang tidak berfungsi. Perbaikan pada angkutan pedesaan dimana membuat penjadwalan agar angkutan bisa beroperasi secara optimal serta peremajaan terhadap armada demi meningkatkan kenyamanan pada para pengguna.

Kata Kunci: Angkutan Pedesaan, *Fuzzy Servqual*, *Importance Performance Analysis*.

PENDAHULUAN

Menurut Kurniawan (2023) Transportasi dapat diartikan usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut atau mengalihkan suatu tempat ke tempat lain, dimana di tempat lain itu objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu. Menurut Raharjo, dkk. (2022) berpendapat bahwa seiring dengan pertumbuhan penduduk maka semakin meningkat juga mobilitas yang dilakukan masyarakat sehingga menimbulkan dampak yang luas termasuk dampak terhadap bidang transportasi.

Angkutan pedesaan kabupaten lumajang memiliki 4 trayek dimana masing masing trayek memilikir permasalahan yang sama dari wawancara penumpang, yaitu sering dijumpai adanya kenakalan pengemudi yang menambahkan penumpang melebihi jumlah kapasitas yang ada. Faktor kenyamanan yang masih belum memenuhi keinginan masyarakat karena rata-rata umur kendaraan angkutan umum yang sudah tua lebih dari 20 tahun. Dan sulitnya mencari angkutan umum dikarenakan jumlah angkutan umum yang beroperasi semakin sedikit sekitar 12 armada serta jam kerja yang tidak menentu. Hal tersebut mengakibatkan kurangnya kualitas pelayanan angkutan pedesaan, menyebabkan masyarakat beralih menggunakan kendaraan pribadi.

Berdasarkan permasalahan dan kondisi yang dijelaskan di atas, perlu dilakukan kajian untuk meningkatkan minat masyarakat terhadap angkutan umum di Kabupaten Lumajang. Untuk itu penulis melakukan penelitian dengan judul “**STRATEGI PENINGKATAN KINERJA ANGKUTAN PEDESAAN KABUPATEN LUMAJANG**”. Dalam penelitian ini penulis dapat menjawab terkait permasalahan yang ada dan meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan angkutan pedesaan.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan metode fuzzy servqual dan importance performance analysis. Dimana untuk pengumpulan data pendukung seperti wawancara di dapatkan dari responden pengguna jasa angkutan pedesaan Kabupaten Lumajang, selanjutnya dilakukan uji validitas dan realibilitas menggunakan aplikasi SPSS dan untuk usulan serta hasil perhitungan dari peningkatan pelayanan angkutan pedesaan berdasarkan landasan yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa Tingkat Persepsi dan Ekspetasi Pengguna Angkutan Pedesaan (*Fuzzy Serfqual*)

Tingkat kepuasan penumpang angkutan kota dapat diketahui dari menghitung nilai GAP (kesenjangan) antara pelayanan yang dirasakan oleh penumpang dan pelayanan yang diharapkan oleh penumpang. Perhitungan nilai GAP (kesenjangan) ini dimaksudkan untuk mengetahui sebesar apa pelayanan yang diberikan oleh angkutan kota sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat sehingga masyarakat berkeinginan untuk berpindah moda dari kendaraan pribadi menuju angkutan pedesaan.

Pengambilan Sampel

Sampel adalah sebagian untuk diambil dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi. Populasi yang digunakan adalah populasi dari pengguna angkutan pedesaan. Untuk metode dalam pengambilan sampel menggunakan metode slovin dengan tingkat signifikansi 10%. Tabel dibawah merupakan perhitungan sampel dengan rumus slovin.

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

Tabel 1 Demand dan Sampel Trayek

Nama Trayek	Pnp Terangkut	Kendaraan Beroperasi	RIT	Pnp/Hari	Sampel
Pasirian	51	11	2	1122	92
Probolinggo	67	12	2	1608	94
Kencong	36	5	2	360	78
Senduro	54	6	2	648	87

Berdasarkan hasil perhitungan sampel dengan menggunakan rumus slovin diatas bahwasanya total sampel yang akan diambil sebanyak 351 sampel.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui keakuratan hasil kuisioner yang telah disebar. Uji Validitas yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan $df = 92 - 2 = 90$. Dan tingkat signifikansi 10% dari trayek pasirian maka didapatkan nilai r_{tabel} sebesar 0,1726. Dalam pengujian validitas data dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Data dikatakan valid jika nilai r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} . Dan data yang dikatakan tidak valid jika nilai r_{hitung} lebih kecil daripada r_{tabel} .

Tabel 2 Penentuan r_{tabel}

No	Trayek	Sampel	$df = N - 2$	r_{table}
1	Pasirian	92	90	0,1726
2	Probolinggo	94	92	0,1707
3	Kencong	78	76	0,1876
4	Senduro	87	85	0,1775

Besar nilai r_{hitung} untuk variabel 1 adalah 0,427 pada persepsi dan 0,445 pada harapan, serta memiliki nilai yang lebih besar daripada r_{tabel} yaitu 0,1726. Maka untuk variabel 1 dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam pengukuran.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Trayek Pasirian

No	Kriteria	r Persepsi	r Harapan	Ket
1	Waktu Operasi Angkutan Umum	0,427	0,445	Valid
2	Frekuensi Kendaraan	0,358	0,445	Valid
3	Waktu Menunggu Angkutan Umum	0,288	0,445	Valid
4	Waktu Perjalanan	0,282	0,445	Valid
5	Kecepatan Perjalanan	0,369	0,445	Valid
6	Ketepatan Jadwal Kedatangan dan Keberangkatan	0,538	0,445	Valid
7	Tingkat Perpindahan	0,400	0,445	Valid
8	Kemudahan masyarakat mendapat informasi rute	0,437	0,445	Valid
9	Kepadatan Penumpang	0,485	0,445	Valid
10	Kondisi/Kelayakan Kendaraan	0,291	0,445	Valid
11	Keselamatan dan Keamanan penumpang di dalam kendaraan	0,441	0,445	Valid
12	Biaya Perjalanan	0,452	0,445	Valid
13	Keramahan/Kesopanan Petugas	0,334	0,445	Valid
14	Kecepatan pihak pengelola angkutan pedesaan menanggapi adanya keluhan	0,468	0,445	Valid
15	Kelengkapan Identitas dan Kerapihan Pengemudi	0,392	0,445	Valid

Uji Realibitas

Analisis data uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi terhadap indikator yang mengukur konsep. Reliabilitas merupakan syarat untuk tercapainya validitas suatu kuesioner dengan tujuan tertentu. Dalam mengukur realibilitas alat pengukuran yang digunakan adalah Teknik *Cronbach Alpha*. Dengan kriteria pengujiannya adalah apabila nilai *Cronbach Alpha* 0,6 maka atribut dikatakan reliabel. Dan apabila nilai *Cronbach Alpha* < 0,6 maka atribut dikatakan tidak reliabel. Berikut hasil perhitungan realibilitas pada setiap trayek yaitu:

Tabel 4 Hasil Uji Realibitas Trayek Pasirian

No	Instrumen Kuesioner	Standar Cronbach Alpha	Hasil Uji Reliabilitas Cronbach Alpha	Keterangan
1	Persepsi	> 0,6	0,603	Reliabel
2	Harapan	> 0,6	0,604	Reliabel

Tabel 5 Hasil Uji Realibitas Trayek Probolinggo

No	Instrumen Kuesioner	Standar Cronbach Alpha	Hasil Uji Reliabilitas Cronbach Alpha	Keterangan
1	Persepsi	> 0,6	0,605	Reliabel
2	Harapan	> 0,6	0,612	Reliabel

Tabel 6 Hasil Uji Realibitas Trayek Kencong

No	Instrumen Kuesioner	Standar Cronbach Alpha	Hasil Uji Reliabilitas Cronbach Alpha	Keterangan
1	Persepsi	> 0,6	0,603	Reliabel
2	Harapan	> 0,6	0,606	Reliabel

Tabel 7 Hasil Uji Realibitas Trayek Senduro

No	Instrumen Kuesioner	Standar Cronbach Alpha	Hasil Uji Reliabilitas Cronbach Alpha	Keterangan
1	Persepsi	> 0,6	0,602	Reliabel
2	Harapan	> 0,6	0,605	Reliabel

Perhitungan Fuzzifikasi dan Defuzzifikasi Persepsi dan Harapan Angkutan Pedesaan

Dalam menghitung nilai Fuzzifikasi Kuesioner Persepsi Pelanggan dengan menggunakan software Ms. Excel, Nilai Fuzzifikasi merupakan nilai dari nilai a, b, c dengan a adalah batas bawah, b adalah batas tengah dan c adalah batas atas. Sedangkan nilai Defuzzifikasi adalah nilai rata-rata dari nilai a, b, c. Perangkingan dilakukan dari nilai tertinggi ke nilai yang terendah. Dalam interpretasinya, ketika responden memberi nilai 3 artinya responden menilai bahwa nilai 2 dan 4 adalah nilai minimum dan maksimum. Hasil perhitungan nilai a diperoleh dengan menjumlahkan seluruh nilai a dari responden untuk setiap atribut kemudian di rata-rata. Begitupun untuk hasil perhitungan nilai b dan nilai b rata-rata nilai a, b, dan c kemudian dibagi 3 untuk mendapatkan nilai defuzzifikasi setiap atribut.

Tabel 8 Nilai Fuzzifikasi dan Defuzzifikasi Persepsi Penumpang Trayek Pasirian

No	Kriteria	Fuzzifikasi			Defuzzifikasi	Rank
		a	b	c		
1	Jam Operasi Angkutan Umum	0,99	0,88	0,63	0,84	8
2	Frekuensi Kendaraan	1,00	0,89	0,64	0,85	15
3	Waktu Menunggu Angkutan Umum	0,98	0,88	0,63	0,83	4

4	Waktu Perjalanan	1,00	0,88	0,63	0,84	11
5	Kecepatan Perjalanan	0,99	0,88	0,63	0,83	6
6	Ketepatan Jadwal Kedatangan dan Keberangkatan	0,98	0,86	0,61	0,82	2
7	Kemudahan masyarakat mendapat informasi jadwal dan rute	1,00	0,89	0,64	0,84	12
8	Tingkat perpindahan	1,00	0,88	0,63	0,84	10
9	Kepadatan Penumpang	1,00	0,89	0,64	0,84	13
10	Kondisi/Kelayakan Kendaraan	0,98	0,86	0,61	0,82	1
11	Keselamatan dan Keamanan penumpang di dalam kendaraan	0,98	0,87	0,62	0,82	3
12	Kelengkapan Identitas dan Kerapihan Pengemudi	0,99	0,88	0,63	0,84	8
13	Keramahan/Kesopanan Petugas	0,99	0,87	0,62	0,83	4
14	Kecepatan pihak pengelola angkutan desa menanggapi adanya keluhan	1,00	0,87	0,62	0,83	7
15	Biaya Perjalanan	1,00	0,89	0,64	0,84	14

Tabel 9 Nilai Fuzzifikasi dan Defuzzifikasi Harapan Penumpang Trayek Pasirian

No	Kriteria	Fuzzyfikasi			Defuzzifikasi	Rank
		a	b	c		
1	Jam Operasi Angkutan Umum	1,00	0,85	0,60	0,81	2
2	Frekuensi Kendaraan	1,00	0,87	0,62	0,83	6
3	Waktu Menunggu Angkutan Umum	1,00	0,87	0,62	0,83	10
4	Waktu Perjalanan	1,00	0,88	0,63	0,84	12
5	Kecepatan Perjalanan	1,00	0,85	0,60	0,81	2
6	Ketepatan Jadwal Kedatangan dan Keberangkatan	1,00	0,88	0,63	0,84	12
7	Kemudahan masyarakat mendapat informasi jadwal dan rute	1,00	0,90	0,65	0,85	14
8	Tingkat perpindahan	1,00	0,91	0,66	0,86	15
9	Kepadatan Penumpang	1,00	0,87	0,62	0,83	6
10	Kondisi/Kelayakan Kendaraan	1,00	0,86	0,61	0,82	4
11	Keselamatan dan Keamanan penumpang di dalam kendaraan	1,00	0,87	0,62	0,83	6
12	Kelengkapan Identitas dan Kerapihan Pengemudi	1,00	0,86	0,61	0,82	4
13	Keramahan/Kesopanan Petugas	1,00	0,87	0,62	0,83	10
14	Kecepatan pihak pengelola angkutan desa menanggapi adanya keluhan	1,00	0,87	0,62	0,83	6
15	Biaya Perjalanan	1,00	0,84	0,59	0,81	1

Penentuan Nilai GAP (Kesenjangan) Per Kriteria Antara Persepsi dan Harapan Penumpang

Hasil penghitungan Nilai Servqual (GAP) per kriteria dari selisih tingkat persepsi dan harapan menunjukkan sampai sejauh mana pihak angkutan kota telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggannya (penumpang). Peran gap per kriteria akan memberikan tingkat kepentingan seberapa jauh peran kriteria tersebut dalam memberikan peningkatan kualitas pelayanan. Perangkingan dilakukan dari nilai min (-) terendah ke nilai min (-) tertinggi.

1. Trayek Pasirian hasil nilai GAP tertinggi pada kriteria Frekuensi Kendaraan dengan nilai (-0,58) dan nilai GAP terendah pada kriteria Keselamatan dan Keamanan Penumpang di dalam Kendaraan dengan nilai (-0,11).
2. Trayek Probolinggo hasil nilai GAP tertinggi pada kriteria Frekuensi Kendaraan dengan nilai (-0,61) dan nilai GAP terendah pada kriteria Keselamatan dan Keamanan Penumpang di dalam Kendaraan dengan nilai (-0,13).
3. Trayek Kencong hasil nilai GAP tertinggi pada kriteria Frekuensi Kendaraan dengan nilai (-0,61) dan nilai GAP terendah pada kriteria Keselamatan dan Keamanan Penumpang di dalam Kendaraan dengan nilai (-0,20).
4. Trayek Senduro hasil nilai GAP tertinggi pada kriteria Waktu Menunggu Angkutan dengan nilai (-0,66) dan nilai GAP terendah pada kriteria Keselamatan dan Keamanan Penumpang di dalam Kendaraan dengan nilai (-0,28).

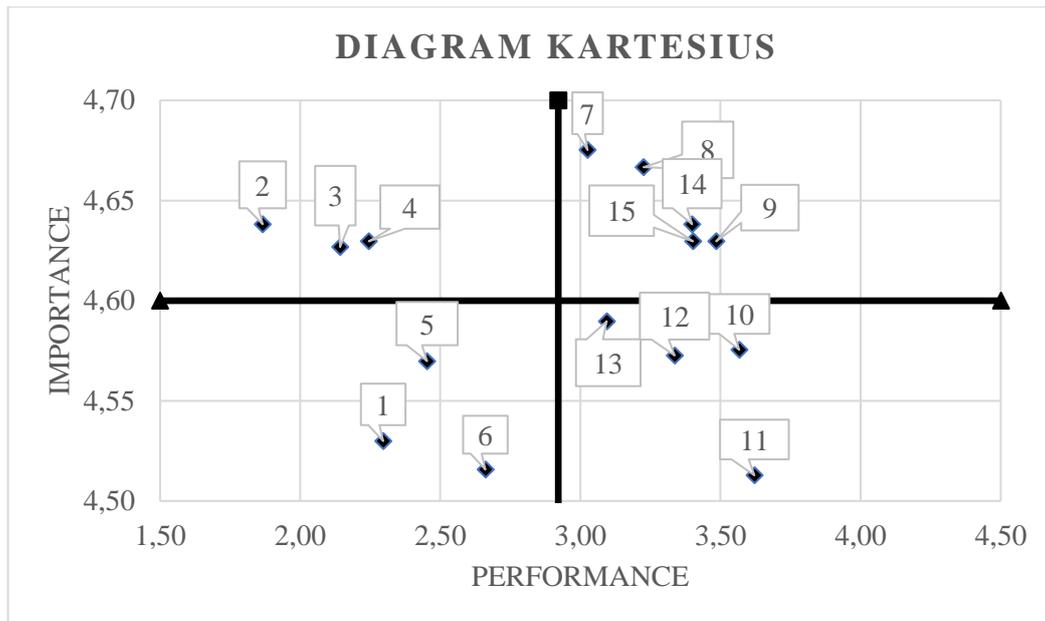
Analisa Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pengguna Angkutan Pedesaan

Importance Performance Analysis

Analisis IPA menggunakan analisis diagram kartesius. Analisis diagram kartesius dilakukan dengan perhitungan sumbu mendatar (X) yang menunjukkan skor tingkat kualitas layanan dan sumbu (Y) yang menunjukkan skor tingkat harapan. Perhitungan skor rata-rata tingkat kinerja dan harapan digunakan untuk menentukan titik potong pada diagram kartesius yang kemudian membagi diagram menjadi 4 kuadran.

Tabel 10 Nilai Rata-Rata Persepsi dan Harapan

No	Atribut Pelayanan	Rata-rata Skor Persepsi	Rata-rata Skor Harapan
1	Waktu Operasi Angkutan Umum	2,30	4,53
2	Frekuensi Kendaraan	1,87	4,64
3	Waktu Menunggu Angkutan Umum	2,14	4,63
4	Waktu Perjalanan	2,25	4,63
5	Kecepatan Perjalanan	2,45	4,57
6	Ketepatan Jadwal Kedatangan dan Keberangkatan	2,66	4,52
7	Kemudahan masyarakat mendapat informasi jadwal dan rute	3,03	4,68
8	Tingkat perpindahan	3,23	4,67
9	Kepadatan Penumpang	3,48	4,63
10	Kondisi/Kelayakan Kendaraan	3,57	4,58
11	Keselamatan dan Keamanan penumpang di dalam kendaraan	3,62	4,51
12	Kelengkapan Identitas dan Kerapihan Pengemudi	3,34	4,57
13	Keramahan/Kesopanan Petugas	3,09	4,59
14	Kecepatan pihak pengelola angkutan pedesaan dalam menanggapi adanya keluhan	3,40	4,64
15	Biaya Perjalanan	3,40	4,63
Jumlah		43,82	69,00



Gambar 1 Diagram Kartesius

Berdasarkan Gambar 1 diketahui bahwa yang berada pada kuadran I yaitu prioritas utamayang perlu untuk ditingkatkan adalah kriteria 2,3, dan 4.

Usulan Peningkatan Kinerja Angkutan Pedesaan Kabupaten Lumajang

1. *Fuzzy Servqual dan Importance Performance Analysis*

Berdasarkan dari hasil pengolahan data analisa *fuzzy servqual* dan *importance performance analysis* didapatkan kriteria pelayanan yang harus di optimalkan. Pelayanan angkutan pedesaan Kabupaten Lumajang harus memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat terutama penumpang. Dalam kinerja pelayanan yang diberikan oleh operator sudah baik namun saat dilapangan mengalami kendala dimana Frekuensi Kendaraan, Kecepatan Perjalanan, Waktu Menunggu Angkutan Umum, Waktu Perjalanan, Ketepatan jadwal kedatangan/ keberangkatan dan Kondisi/Kelayakan Kendaraan yang belum sesuai ketentuan. Sedangkan untuk kondisi kelayakan armada angkutan umum yang masih dirasa kurang nyaman bagi penumpang. Maka dari itu pihak operator harus melakukan evaluasi dan perbaikan dari hasil evaluasi permasalahan yang ditemukan pada kondisi di lapangan.

2. Hasil Perhitungan rencana Kinerja Operasional Angkutan Pedesaan dengan Kapasitas 12 penumpang dan asumsi *load factor* 70% yaitu:

Tabel 11 Rencana Kinerja Operasional Trayek Pasirian

Rencana Operasi	Kinerja Operasional saat ini	Kinerja Operasional usulan
Kapasitas (penumpang)	14	14
Panjang Rute (Km)	22	22
Kecepatan Operasi (Km/jam)	28	30
<i>Round Trip Time</i> (menit)	220	97
<i>Headway</i> (menit)	36	10,5
<i>Load Factor</i>	11%	70%
Frekuensi (kend/jam)	2	6

Tabel 12 Rencana Kinerja Operasional Trayek Probolinggo

Rencana Operasi	Kinerja Operasional saat ini	Kinerja Operasional usulan
Kapasitas (penumpang)	14	14
Panjang Rute (Km)	37	37
Kecepatan Operasi (Km/jam)	29	30
<i>Round Trip Time</i> (menit)	171	163
<i>Headway</i> (menit)	36	7,3
<i>Load Factor</i>	11%	70%
Frekuensi (kend/jam)	1	9

Tabel 13 Rencana Kinerja Operasional Trayek Kencong

Rencana Operasi	Kinerja Operasional saat ini	Kinerja Operasional usulan
Kapasitas (penumpang)	14	14
Panjang Rute (Km)	18	18
Kecepatan Operasi (Km/jam)	28	30
<i>Round Trip Time</i> (menit)	158	79
<i>Headway</i> (menit)	56	32,7
<i>Load Factor</i>	10%	70%
Frekuensi (kend/jam)	1	2

Tabel 14 Rencana Kinerja Operasional Trayek Senduro

Rencana Operasi	Kinerja Operasional saat ini	Kinerja Operasional usulan
Kapasitas (penumpang)	14	14
Panjang Rute (Km)	28	28
Kecepatan Operasi (Km/jam)	27	30
<i>Round Trip Time</i> (menit)	131	123
<i>Headway</i> (menit)	61	18,1
<i>Load Factor</i>	9%	70%
Frekuensi (kend/jam)	1	4

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dalam penerapan metode *Fuzzy Servqual* dan *Importance Performance Analysis* dalam Analisa Persepsi Pengguna Angkutan Pedesaan Kabupaten Lumajang adalah sebagai berikut:

1. Tingkat Persepsi dan Harapan Pengguna Angkutan pedesaan berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan metode *Fuzzy Servqual*, berdasarkan hasil perhitungan metode *Fuzzy Servqual* didapatkan nilai GAP pada masing-masing trayek yaitu pada Trayek Pasirian nilai GAP tertinggi pada indikator Frekuensi Kendaraan dan nilai GAP terendah pada indikator Keselamatan dan Keamanan Penumpang di dalam Kendaraan. Trayek Probolinggo memiliki nilai GAP tertinggi pada variabel Frekuensi Kendaraan dan nilai GAP terendah pada variabel Keselamatan dan Keamanan Penumpang di dalam Kendaraan. Trayek Kencong memiliki nilai

GAP tertinggi pada variabel Frekuensi Kendaraan dan nilai GAP terendah pada variabel Keselamatan dan Keamanan Penumpang di dalam Kendaraan. Dan Trayek Senduro nilai GAP nya tertinggi pada variabel Waktu Menunggu Angkutan dan nilai GAP terendah pada variabel Keselamatan dan Keamanan Penumpang di dalam Kendaraan.

2. Tingkat Kepuasan dan Kepentingan penumpang Angkutan Pedesaan berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* yaitu: hasil berdasarkan Diagram Kartesisus metode IPA terdapat 3 kriteria yang terdapat di Kuadran I (Prioritas Utama) untuk ditingkatkan yaitu Kriteria 2 (Frekuensi Kendaraan), 3 (Waktu Menunggu Angkutan Umum), dan 4 (Waktu Perjalanan).
3. Perbaikan pada angkutan pedesaan dimana membuat penjadwalan agar angkutan bisa beroperasi secara optimal serta peremajaan terhadap armada demi meningkatkan kenyamanan pada para pengguna.

SARAN

Beberapa saran yang dapat disampaikan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, antara lain sebagai berikut:

1. Pemerintah Daerah menerapkan suatu kebijakan berupa peraturan agar dapat mendorong minat dan keinginan masyarakat untuk berpindah dari kendaraan pribadi ke angkutan umum.
2. Pengoperasian angkutan pedesaan Kabupaten Lumajang dilaksanakan sesuai dengan kinerja operasional usulan peningkatan pelayanan.
3. Melakukan pengawasan, pengendalian dan penindakan terhadap angkutan pedesaan yang melakukan pelanggaran dan kegiatan operasinya dengan ketentuan yang berlaku.
4. Dalam penelitian ini hanya membahas dalam aspek customer gap dan nilai tingkat kepuasan pengguna angkutan umum, maka pada penelitian selanjutnya bisa disempurnakan dan dilengkapi lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- _____. 2002. "Surat Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Nomor 687 Tahun 2002 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap Dan Teratur."
- _____. 2009. "Undang -Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan."
- _____. 2014. "Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan."
- _____. 2019. "Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek."
- Afrina, Kayla Nina, Muhammad Irwan, dan Padli Nasution. "Perlindungan Terhadap Penyalahgunaan Data Pribadi Dalam Layanan Transportasi Berbasis Online." *IJM: Indonesian Journal of Multidisciplinary* Vol. 1 No. 2 (2023): 834–840.
- Fadhil, Gariel Achmad, Asma Massara, dan Fauziah Badaron. "Analisis Pengaruh Layanan Terminal Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Terminal Daya Kota Makassar." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah* Vol. 8 No. 3 (2023): 2313–2323.
- Falmon, Folfardus. "Penerapan Metode Fuzzy Service Quality (Servqual) Untuk Mengukur Kepuasan Pelayanan Pendidikan Pada Program Studi Pendidikan Matematika Universitas Nusa Cendana." *Fraktal: Jurnal Matematika Dan Pendidikan Matematika* Vol. 1 No. 1 (2020): 68–78. <https://doi.org/10.35508/fractal.v1i1.3060>.
- Fiansyah, Firman Syarif, dan Nunung Widyarningsih. "ANALISIS KINERJA DAN KEPUASAN PELAYANAN TERHADAP MODA TRANSPORTASI KWK B 08 (GROGOL PETAMBURAN – RAWA BUAYA)." *Jurnal Sosial Dan Sains* Vol. 2 No. 2 (2023): 108–113.

- Haryanda, Muhammad Farhan Nasution, Daniel Hutabarat, Abdul Razzaq, dan Andrian Syahputra. "Implementasi Metode Bubble Sort Pada Aplikasi Pencarian Rute Berdasarkan Jarak Tempuh Transportasi Umum." *Blend Sains Jurnal Teknik* Vol. 1 No. 3 (Januari 2023): 213–219. <https://doi.org/10.56211/blendsains.v1i3.183>.
- Indriani, Jeli, Ishak, dan Selpa Dewi. "TINJAUAN KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM PT SINARMAR TRANSPORTASI MANDIRI RUTE BUKITTINGGI – PAYAKUMBUH." *Jurnal Research and Community Service Review* Vol. 2 No. 3 (Juni 2023): 40–47.
- Kurniati, Titi, Hendra Gunawan, dan Khairun Nisya. "ANALISIS KEPUASAN DAN KEPENTINGAN FASILITAS DAN LAYANAN ANGKUTAN BERBASIS ONLINEDI KOTA PADANG." *Jurnal Ilmiah Poli Rekayasa* Vol. 18 No. 2 (April 2023): 79–85.
- Kurniawan, Abdy Chairul. "Analisis Pelayanan Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Transportasi." *Journal of Education Reasearch* Vol. 4 No. 2 (2023): 831–836.
- Kusnadi, Murshal Manaf, dan Qadriathi Dg. Bau. "Optimalisasi Pemanfaatan Dan Pengelolaan Terminal Angkutan Umum Sawerigading Kota Sengkang Kabupaten Wajo." *Urban and Regional Studies Journal* Vol. 5 No. 1 (Juni 2023): 134–145. <https://doi.org/10.35965/ursj.v5i2.2705>.
- Lativa, Oriza Husna, Winny Astuti, dan Hakimatul Mukaromah. "Aksesibilitas Fisik Puskesmas Ramah Lansia Menuju Age Friendly City Kota Yogyakarta." *Desa-Kota Jurnal Perencanaan Wilayah, Kota, Dan Pemukiman* Vol. 3 No. 1 (2021): 1–16. <https://doi.org/10.20961/desa-kota.v3i1.42692.1-16>.
- Lestari, Indah Ayu, dan Yahya Nusa. 2023. "ANALISIS EVALUASI TARIF ANGKUTAN UMUM TRAYEK E DI KABUPATEN MIMIKA." *Jurnal Kritis* Vol. 7 No. 1 (April 2023): 1–23.
- Marcelly Widya, Ahmad Sidiq, dan M Rukh Syifaaul Huda. "Analisis Mutu Layanan Transportasi Bus Rapid Transit (BRT) Dengan Metode Fuzzy." *Seminar Dan Konferensi Nasional IDEC*. Surakarta, 7-8 Mei 2018. <https://idec.ft.uns.ac.id/wp-content/uploads/2018/05/ID040.pdf>.
- Margiandistira, Gusti Bagus Andaninta, Budi Sugiarto Waloejo, dan Fauzul Rizal Sutikno. "EVALUASI KINERJA OPERASIONAL DAN KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN KOTA BATU TRAYEK B JL DAN BG." *Planning for Urban Region and Environment* Vol. 12 No. 2 (April 2023): 45–56.
- Martania, Dara. 2020. "Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pigeon Teens Skin Care Pada PT. Tiga Sepakat Mandiri." *Science of Management and Students Research Journal* Vol. 2 No. 4 (2020): 233–239. <https://doi.org/10.33087/sms.v2i4.93>.
- Muharrir, Kutaibah Al, Nabil Shafwan, Topan Adi Saputra, dan Siti Sahara. "Strategi Peningkatan Mutu Dalam Penggunaan Transportasi Darat." *Jurnal Salome: Multidisipliner Keilmuan* Vol. 1 Np. 3 (Juli 2023): 153–159.
- Prabowo, Opik Legiman, dan Dwi Prasetyanto. "Kajian Kualitas Pelayanan Bus Primajasa Kelas Bisnis Rute Garut-Bekasi Pada Masa Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode Fuzzy-Servqual." *Jurnal Konstruksi* Vol. 21 No. 1 (Mei 2023): 105–112.
- Raharjo, Aditya Dwi, Winarti, dan Aris Tri Haryanto. "EVALUASI PELAKSANAAN ANGKUTAN CERDAS SEKOLAH (ACS) DI KABUPATEN PONOROGO TAHUN 2022". *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* Vol. 12 No. 2 (Juni 2023): 235–244. <https://doi.org/10.15797/concom.2019..23.009>.
- Sahputra, Marwian Aditya, Meriska Defriani, dan Teguh Iman Hermanto. 2023. "Rancangan Bangun Aplikasi Pelayanan E-Trayek Berbasis Mobile Menggunakan Metode Extreme Programming." *Jurnal Teknik Informatika* Vol. 2 No. 1 (Maret 2020): 34–44. <https://doi.org/10.56211/sudo.v2i1.229>.
- Saputra, Bagas, dan Dian Savitri. "PENERAPAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) UNTUK MENGANALISIS KINERJA SUROBOYO BUS SEBAGAI MODA TRANSPORTASI UMUM BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA." *Jurnal Ilmiah Matematika* Vol. 8 No. 3 (Oktober 2020): 238–253.
- Simamora, Indah. "Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien PJT Terhadap Kualitas Layanan Kesehatan Rumah Sakit." *Curere* Vol. 4 No. 1 (April 2020): 43–51.
- Sutoyo, Dessy Anggraini Luckytasari, dan Ketut Dewi Martha Erli Handayani. "Kajian Optimalisasi Rute Trayek Angkutan Umum Pedesaan WP Ploso Kabupaten Jombang." *Jurnal Teknik Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)* Vol. 10 NO. 2 (2021): 339–44.