

Evaluasi Angkutan Pedesaan Di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan Terhadap Standar Pelayanan Minimal

Evaluation of Rural Transport in South Ogan Komering Ulu Regency Against Minimum Service Standards

Nadia Putri Azzahra¹, Ir. Edi Santosa, M. M., M. T.², Gadang Endrayanto, S. E., M. A. P.³

Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Jalan
Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD, Indonesia
Jalan Raya Setu No. 58, Cibitung, Bekasi, Jawa Barat, 17520
E-Mail: nadiaputri.npa14@gmail.com

Abstract

Several problems were found with the condition of rural transportation in South Ogan Komering Ulu Regency, such as the condition of service performance which was still not in accordance with established standards, which was characterized by a low load factor, and also a low level of comfort in rural transportation services such as the old age of the vehicles which the average vehicle age is more than 15 years and makes the performance of rural transportation in South Ogan Komering Ulu Regency is not optimal. This research was carried out by evaluating the performance of existing services and service facilities against the minimum service standards contained in the Director General's Decree No. 687 of 2002 and PM No. 98 of 2013. Distribution of questionnaires was carried out during the implementation of Field Work Practices and the data was then analyzed using the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods. The results obtained from the analysis are in the form of a Cartesian IPA diagram which shows which facilities need to be improved according to the interests and satisfaction of service users.

Keywords: Evaluation, Service Performance, Service Facilities, Minimum Service Standards, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index

Abstrak

Ditemukan beberapa masalah terhadap kondisi angkutan pedesaan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan, seperti kondisi kinerja pelayanan yang masih belum sesuai dengan standar yang ditetapkan, yang ditandai dengan faktor muat yang masih rendah, dan juga tingkat kenyamanan jasa angkutan pedesaan yang rendah seperti usia kendaraan yang relatif tua dengan rata – rata umur kendaraan lebih dari 15 tahun yang menjadikan kinerja angkutan pedesaan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan tidak optimal. Adapun penelitian ini dilakukan dengan mengevaluasi kinerja pelayanan dan fasilitas pelayanan eksisting terhadap standar pelayanan minimal yang tertuang dalam SK Dirjen No. 687 Tahun 2002 dan PM No. 98 Tahun 2013. Penyebaran kuisioner dilakukan saat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan yang datanya kemudian dianalisis menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Diperoleh hasil dari analisis berupa diagram kartesius IPA yang menunjukkan fasilitas mana saja yang perlu untuk ditingkatkan sesuai dengan kepentingan dan kepuasan pengguna jasa.

Kata Kunci: Evaluasi, Kinerja Pelayanan, Fasilitas Pelayanan, Standar Pelayanan Minimal, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index

PENDAHULUAN

Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan dengan tata guna lahan dominan hutan, pertanian, dan perkebunan menjadikan sistem transportasi suatu hal yang sangat penting. Diperlukan akses termudah, termurah, dan tercepat menuju wilayah kota untuk menjual hasil produksinya dan melakukan aktivitas lainnya. Maka dari itu, angkutan umum sangat perlu diperhatikan guna melayani kepentingan mobilitas masyarakat pedesaan. Misalnya kecamatan Kisam Tinggi dengan jarak tempuh yang cukup jauh dari kota membuat angkutan pedesaan sangat dibutuhkan.

Ditemukan beberapa masalah terhadap kondisi angkutan pedesaan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan, seperti kondisi kinerja pelayanan yang masih belum sesuai dengan standar yang ditetapkan, yang ditandai dengan faktor muat yang masih rendah, dan juga tingkat kenyamanan jasa angkutan pedesaan yang rendah seperti usia kendaraan yang relatif tua dengan rata – rata umur kendaraan lebih dari 15 tahun yang menjadikan kinerja angkutan pedesaan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan tidak optimal. Selain itu juga tidak adanya fasilitas penunjang keselamatan, misalnya alat pemecah kaca (martil) dan alat pemadam api ringan (APAR) apabila terjadi suatu kondisi bahaya yang tidak terduga. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulisan kertas kerja wajib ini mengambil judul “Evaluasi Angkutan Pedesaan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan Terhadap Standar Pelayanan Minimal”.

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja Pelayanan Angkutan Umum

Kinerja Pelayanan Angkutan Umum dinilai berdasarkan parameter – parameter kinerja angkutan. Untuk menilai karakteristik dari angkutan umum digunakan standar berdasarkan SK Dirjen Perhubungan Darat No 687 Tahun 2002 Tentang Pedoman teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur.

Tabel 1 Parameter Kinerja Angkutan Umum

No	Aspek	Parameter	Standar
1.	Waktu Antara (Headway)	-	10-20 menit
2.	Waktu Tunggu	1. Rata-Rata 2. Maksimum	5-10 menit 10-20 menit
3.	Faktor Muat (<i>Load Factor</i>)	-	70%
4.	Jalan Perjalanan	-	230-260 (km/kend/hari)
5.	Kapasitas Operasi	-	80-90%
6.	Waktu Perjalanan	1. Rata-rata 2. Maksimum	1-1,5 jam 2-3 jam 80-90
7.	Kecepatan Perjalanan	1. Daerah Padat 2. Jalur Khusus (Busway) 3. Daerah Kurang Padat	10-12 km/jam 15-18 km/jam 30 km/jam

Sumber : SK Dirjen No. 687/AJ.206/DRJD/2002

Standar Pelayanan Minimal

Menurut Peraturan Menteri Nomor 98 Tahun 2013, Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek adalah persyaratan penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh setiap pengguna jasa angkutan. Dalam melakukan analisis, dilakukan survei kepentingan dan kepuasan penumpang terhadap

indikator – indikator pelayanan fasilitas angkutan pedesaan. Indikator pelayanan ini digunakan untuk mengetahui kepentingan dan kepuasan penumpang meliputi aspek keamanan, kesamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan.

Analisis Kepentingan dan Kepuasan Penumpang

- 1) Skala likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam angket dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei (Fauzi Zulkarnaen, Fahrorrozi, dan Ashari 2022).

Tabel 2 Skala Likert 5 Tingkat

No.	Kategori		Bobot Nilai
	Kepentingan	Kepuasan	
1.	Sangat Penting	Sangat Puas	5
2.	Penting	Puas	4
3.	Cukup Penting	Cukup Puas	3
4.	Kurang Penting	Kurang Puas	2
5.	Tidak Penting	Tidak Puas	1

Dalam penentuan jumlah sampel survei kepentingan dan kepuasan penumpang angkutan pedesaan digunakan rumus slovin. Rumus Slovin merupakan rumus yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel atau jumlah data yang dapat dijadikan model pada suatu populasi data (Rizki dkk. 2021).

- 2) Setelah penyebaran kuisisioner dilakukan terhadap penumpang, maka kuisisioner tersebut diolah melalui tahapan uji validitas. Uji Validitas bertujuan mengukur valid atau tidaknya suatu kuisisioner. Untuk mengetahui apakah data tersebut dapat dipercaya atau tidak, maka apabila perhitungan r hitung $>$ r tabel 5%, dimana r hitung dilihat dari tabel hasil perhitungan yang didapatkan pada SPSS, sedangkan r tabel 5% dilihat pada tabel yang telah ditentukan (Miftahul Janna dan Herianto 2021). Dalam penelitian ini digunakan aplikasi SPSS.
- 3) Uji reliabilitas digunakan untuk melihat apakah kuisisioner memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan dengan kuisisioner tersebut secara berulang. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan menggunakan bantuan SPSS dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Dari pengujian tersebut akan didapatkan nilai *Cronbach Alpha*. *Cronbach Alpha* ini memiliki nilai terendah 0,60. Maka apabila didapatkan nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 pengujian dapat dikatakan reliabel. Namun jika didapatkan kurang dari 0,60 tersebut, maka hasil pengujiannya adalah tidak reliabel (Mukhooyaroh dan Agustyawan 2022).
- 4) *Importance Performance Analysis* (IPA) mempunyai fungsi utama menampilkan informasi tentang faktor – faktor pelayanan yang menurut konsumen dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas, dan faktor – faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan.
- 5) Metode diagram kartesius digunakan untuk mendapatkan pemetaan tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan dengan cara diukur tingkat kepentingan dan kepuasannya. Diagram kartesius analisis IPA terbagi menjadi 4 kuadran, dimana masing – masing kuadran dibatasi oleh 2 garis X dan Y yang berpotongan secara tegak lurus, dimana sumbu X menggambarkan rata – rata dari total skor tingkat kepuasan dan sumbu Y menggambarkan rata – rata dari total skor tingkat kepentingan.
- 6) *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan indek untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut – atribut produk atau jasa yang diukur (Widodo dan Sutopo 2018).

Tabel 3 Kriteria Tingkat Kepuasan

No	Nilai CSI (%)	Keterangan
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80,99%	Puas
3	51% - 65,99%	Cukup Puas
4	35% - 50,99%	Kurang Puas
5	0% - 34,99%	Tidak Puas

Sumber : Widodo dan Sutopo 2018

METODE PENELITIAN

Tahap awal penelitian dimulai dari menentukan identifikasi masalah pada wilayah studi, maksud dan tujuan penelitian, kemudian dilanjutkan dengan proses pengumpulan data primer dan data sekunder. Data primer berupa data inventarisasi fasilitas pelayanan angkutan pedesaan data survei kepentingan dan kepuasan kinerja fasilitas pelayanan angkutan pedesaan. Serta data sekunder berupa data inventarisasi angkutan pedesaan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan, peta jaringan jalan, Standar Pelayanan Minimal Angkutan Pedesaan (PM No. 98 Tahun 2013), dan data kinerja pelayanan angkutan pedesaan saat ini. Selanjutnya dilakukan analisis berupa evaluasi kinerja pelayanan angkutan pedesaan, evaluasi fasilitas pelayanan angkutan pedesaan, dan rekomendasi peningkatan fasilitas pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi Kinerja Pelayanan Angkutan Pedesaan Saat Ini

1) Frekuensi

Tabel 4 Frekuensi Angkutan Pedesaan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan

No	Kode Trayek	Frekuensi Rata - Rata (kend/Jam)	PM Nomor 98 Tahun 2013 (kend/jam)	Keterangan
1	A1	2	12	Tidak Memenuhi
2	A2	4	12	Tidak Memenuhi
3	A3	4	12	Tidak Memenuhi
4	A4	3	12	Tidak Memenuhi

Sumber : Tim PKL Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan 2023

2) Faktor Muat (*Load Factor*)

Tabel 5 Faktor Muat (*Load Factor*) Angkutan Pedesaan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan

No	Kode Trayek	<i>Load Factor</i> Rata - Rata (%)	SK Dirjen Perhubdat Nomor 687 Tahun 2002 (%)	Keterangan
1	A1	18%	70%	Tidak Memenuhi
2	A2	10%	70%	Tidak Memenuhi
3	A3	12%	70%	Tidak Memenuhi
4	A4	9%	70%	Tidak Memenuhi

Sumber : Tim PKL Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan 2023

3) Waktu Antara (*Headway*)

Tabel 6 Waktu Antara (*Headway*) Angkutan Pedesaan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan

No	Kode Trayek	Headway Rata – Rata (jam)	PM No 98 Tahun 2013 (menit)	Keterangan
1	A1	01:27	15	Tidak Memenuhi
2	A2	00:25	15	Tidak Memenuhi
3	A3	00:19	15	Tidak Memenuhi
4	A4	00:43	15	Tidak Memenuhi

Sumber : Tim PKL Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan 2023

4) Kecepatan Perjalanan

Tabel 7 Kecepatan Perjalanan Angkutan Pedesaan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan

No	Kode Trayek	Kecepatan Rata - Rata (km/Jam)	SK Dirjen Perhubdat Nomor 687 Tahun 2002 (km/Jam)	Keterangan
1	A1	25	20	Memenuhi
2	A2	26	20	Memenuhi
3	A3	26	20	Memenuhi
4	A4	28	20	Memenuhi

Sumber : Tim PKL Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan 2023

5) Waktu Perjalanan

Tabel 8 Waktu Perjalanan Angkutan Pedesaan

No	Trayek	Waktu perjalanan Rata-rata	SK Dirjen No 687 Tahun 2002	Keterangan
1	A1	01:18:25	1 - 1,5 Jam	Memenuhi
2	A2	02:10:16	1 - 1,5 Jam	Tidak Memenuhi
3	A3	02:24:50	1 - 1,5 Jam	Tidak Memenuhi
4	A4	02:19:29	1 - 1,5 Jam	Tidak Memenuhi

Sumber : Tim PKL Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan 2023

6) Waktu Sirkulasi

Tabel 9 Waktu Sirkulasi Angkutan Pedesaan

No	Kode Trayek	Waktu Sirkulasi (jam)
1	A1	04:44
2	A2	06:43
3	A3	07:37
4	A4	05:40

Sumber : Tim PKL Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan 2023

7) Tingkat Operasi

Tabel 10 Tingkat Operasi Angkutan Pedesaan

Trayek	Jumlah Armada		Tingkat Operasi	PM Nomor 98 Tahun 2013	Keterangan
	Izin	Operasi			
A1	4	3	75%	90%	Tidak Memenuhi
A2	10	9	90%	90%	Tidak Memenuhi
A3	11	7	64%	90%	Tidak Memenuhi
A4	7	9	129%	90%	Memenuhi

Sumber : Tim PKL Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan 2023

8) Umur Kendaraan

Tabel 11 Umur Kendaraan Angkutan Pedesaan

No.	Kode Trayek	Umur Kendaraan Rata – Rata (Tahun)	PM 98 Tahun 2013 (Tahun)	Keterangan
1.	A1	20	15	Tidak Memenuhi
2.	A2	17	15	Tidak Memenuhi
3.	A3	15	15	Memenuhi
4.	A4	13	15	Memenuhi

Sumber : Tim PKL Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan 2023

Pola Operasi Usulan Angkutan Pedesaan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan

Tabel 12 Pola Operasi Usulan Angkutan Pedesaan Tiap Trayek

No	Titik Kantong Penumpang	Kinerja Angkutan Umum				Satuan
		A1	A2	A3	A4	
1	Jenis Kendaraan	MPU				
2	Kapasitas Kendaraan	12	12	12	12	Penumpang
3	Panjang Rute Trayek	35,71	54,80	64,97	67,92	Km
4	Kecepatan Operasi Rencana	30	30	30	30	Km/Jam
5	Waktu Perjalanan (<i>Travel Time</i>)	71	110	130	136	Menit
6	Waktu Tunggu Kendaraan (<i>Lay Over Time</i>)	7	11	13	14	Menit
7	Waktu Bolak – Balik (<i>Round Trip Time</i>)	163,2	253	299	314	Menit
8	Jumlah Permintaan/Hari	22	19	16	16	Penumpang/Hari
9	Jumlah Penumpang/Jam	3	3	2	2	Penumpang/Jam
10	Faktor Muat (<i>Load Factor</i>)	30	25	20	20	%
11	Frekuensi	1	1	1	1	Kend/Jam
12	<i>Headway</i>	72	66	63	63	Menit
13	Kebutuhan Armada	3	4	5	5	Armada

Sumber: Hasil Analisis 2023

Perbandingan Kinerja Pelayanan Eksisting dan Kinerja Pelayanan Usulan

Tabel 13 Perbandingan Kinerja Eksisting dengan Kinerja Usulan Angkutan Pedesaan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan

Trayek	Kinerja Pelayanan	Kondisi	
		Eksisting	Usulan
A1	Frekuensi (Kend/Jam)	2 kend/jam	1 kend/jam
	<i>Load Factor</i> (%)	18%	30%
	<i>Headway</i> (Menit)	87 menit	72 menit
A2	Frekuensi (Kend/Jam)	4 kend/jam	1 kend/jam
	<i>Load Factor</i> (%)	10%	25%
	<i>Headway</i> (Menit)	25 menit	66 menit
A3	Frekuensi (Kend/Jam)	4 kend/jam	1 kend/jam
	<i>Load Factor</i> (%)	12%	20%
	<i>Headway</i> (Menit)	19 menit	63 menit
A4	Frekuensi (Kend/Jam)	3 kend/jam	1 kend/jam
	<i>Load Factor</i> (%)	9%	20%
	<i>Headway</i> (Menit)	43 menit	63 menit

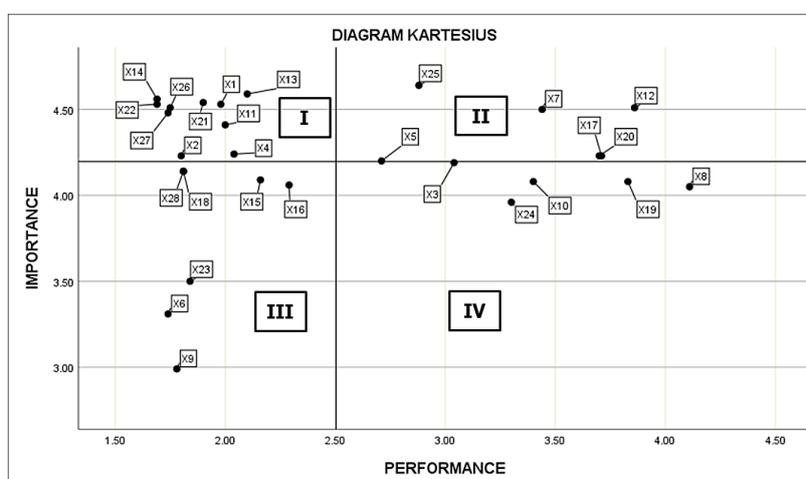
Sumber: Hasil Analisis 2023

Analisis IPA (Importance Performance Analysis)

Tabel 14 Hasil Rata – Rata Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Kinerja Pelayanan Angkutan Pedesaan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan

No Item	Atribut	Importance	Performance
X1	Tanda Pengenal Awak Kendaraan	4.53	1.98
X2	Informasi Trayek dan Identitas Kendaraan	4.23	1.80
X3	Kondisi Fisik Pengemudi	4.19	3.04
X4	Kompetensi Pengemudi	4.24	2.04
X5	Jam Istirahat Pengemudi	4.20	2.71
X6	Lampu Senter	3.31	1.74
X7	Pintu Keluar dan/atau Masuk Penumpang	4.50	3.44
X8	Ban	4.05	4.11
X9	Rel Gorden di Jendela	2.99	1.78
X10	Alat Pembatas Kecepatan	4.08	3.40
X11	Pegangan Tangan (Hand Grip)	4.41	2.00
X12	Pintu Keluar Masuk Pengemudi	4.51	3.86
X13	Alat Pemecah Kaca (Martil)	4.59	2.10
X14	Alat Pemadam Api Ringan (APAR)	4.56	1.69
X15	Kelistrikan untuk Audio Visual	4.09	2.16
X16	Sabuk Keselamatan	4.06	2.29
X17	Pengecekan Terhadap Kendaraan yang Akan Dioperasikan	4.23	3.71
X18	Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan	4.14	1.81
X19	Kapasitas Angkut	4.08	3.83
X20	Fasilitas Sirkulasi Udara	4.23	3.70
X21	Fasilitas Kebersihan	4.54	1.90
X22	Pengatur Suhu Ruangan	4.53	1.69
X23	Stiker Larangan Merokok	3.50	1.84
X24	Akseibilitas	3.96	3.30
X25	Tarif	4.64	2.88
X26	Pelayanan Prioritas	4.51	1.75
X27	Informasi Pelayanan	4.48	1.74
X28	Kinerja Operasional	4.14	1.81
Rata - Rata		4.20	2.50

Sumber: Hasil Analisis 2023



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

Dari diagram tersebut sesuai dengan kuadrannya masing – masing dapat dilihat item apa saja yang menjadi prioritas untuk dilakukannya evaluasi dan yang tidak perlu untuk dilakukan evaluasi.

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut – atribut yang termasuk dalam kuadran ini dianggap sangat penting oleh penumpang namun kinerja fasilitas pelayanan yang diberikan tidak memuaskan sehingga dieperlukannya evaluasi. Adapun fasilitas pelayanan penumpang pada kuadran I antara lain:

- | | |
|---|-----------------------------------|
| 1) Tanda Pengenal Awak Kendaraan | 6) Alat Pemadam Api Ringan (APAR) |
| 2) Informasi Trayek dan Identitas Kendaraan | 7) Fasilitas Kebersihan |
| 3) Kompetensi Pengemudi | 8) Pengatur Suhu Ruangan |
| 4) Pegangan Tangan (<i>Hand Grip</i>) | 9) Pelayanan Prioritas |
| 5) Alat Pemecah Kaca (Martil) | 10) Informasi Pelayanan |

b. Kuadran II (Prioritas Prestasi)

Atribut – atribut yang termasuk dalam kuadran II ini dianggap sangat penting oleh penumpang dan kinerja fasilitas pelayanan yang diberikan juga dianggap sudah memuaskan bagi penumpang sehingga tidak terlalu penting untuk dilakukan evaluasi. Adapun fasilitas pelayanan penumpang pada kuadran II antara lain:

- 1) Jam Istirahat Pengemudi
- 2) Pintu Keluar dan/atau Masuk Penumpang
- 3) Pintu Keluar Masuk Pengemudi
- 4) Pengecekan Terhadap Kendaraan yang Akan Dioperasikan
- 5) Fasilitas Sirkulasi Udara
- 6) Tarif

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut – atribut yang termasuk dalam kuadran III ini dianggap tidak terlalu penting bagi penumpang dan pelayanannya juga kurang. Adapun fasilitas pelayanan penumpang pada kuadran III antara lain:

- | | |
|-----------------------------------|--|
| 1) Lampu Senter | 5) Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan |
| 2) Rel Gordena di Jendela | Lalu Lintas Jalan |
| 3) Kelistrikan untuk Audio Visual | 6) Stiker Larangan Merokok |
| 4) Sabuk Keselamatan | 7) Kinerja Operasional |

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut – atribut yang termasuk dalam kuadran IV ini merupakan fasilitas pelayanan penumpang yang dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang, namun pelayanan yang diberikan sudah memuaskan. Adapun fasilitas pelayanan penumpang pada kuadran IV antara lain:

- | | |
|----------------------------|---------------------|
| 1) Kondisi Fisik Pengemudi | 4) Kapasitas Angkut |
| 2) Ban | 5) Aksesibilitas |
| 3) Alat Pembatas Kecepatan | |

Dilihat dari diagram kartesius tersebut dapat disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan penumpang angkutan pedesaan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan sebagian belum terpenuhi dan belum sesuai dengan harapan penumpang. Oleh karena itu, diperlukan penambahan maupun peningkatan fasilitas terutama pada atribut - atribut yang masuk dalam prioritas utama sehingga penumpang akan merasa lebih puas dengan fasilitas pelayanan yang ada pada angkutan pedesaan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan.

Analisis CSI (*Customer Satisfaction Index*)

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) diperoleh nilai tingkat kepuasan penumpang angkutan pedesaan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan sebesar 50,18% yang berarti indeks kepuasan penumpang pada kriteria “Kurang Puas” terhadap fasilitas pelayanan penumpang yang telah diberikan pada angkutan pedesaan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan saat ini. Hal tersebut menjelaskan bahwa kinerja yang diberikan masih belum maksimal untuk memenuhi harapan penumpang terkait atribut – atribut pelayanan yang diberikan. Dengan begitu perlu adanya penyempurnaan dan peningkatan kualitas pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Kondisi eksisting kinerja pelayanan pada angkutan pedesaan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan diketahui frekuensi kendaraan terendah pada trayek A1 dengan hanya 2 kendaraan/jam, faktor muat kendaraan terendah pada trayek A4 dengan persentase 9%, waktu antara kendaraan terendah pada trayek A3 sebesar 19 menit, serta umur rata – rata kendaraan tertinggi pada trayek A1 sebesar 20 tahun.
2. Untuk mengoptimalkan kinerja pelayanan angkutan pedesaan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan dilakukan dengan menghitung jumlah armada yang optimal untuk beroperasi.
3. Fasilitas pelayanan angkutan pedesaan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan dilihat dari kondisi eksisting sebagian belum memenuhi standar pelayanan minimal yang berlaku berdasarkan PM No. 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.
4. Tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang terhadap kinerja fasilitas pelayanan angkutan pedesaan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) diperoleh nilai sebesar 50,18% dengan kategori “Kurang Puas”. Dari pengukuran menggunakan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*), terdapat 10 atribut fasilitas pelayanan yang masuk dalam kuadran I diagram kartesius IPA.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat diberikan untuk peningkatan fasilitas pelayanan angkutan pedesaan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan penumpang terhadap angkutan pedesaan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan adalah sebagai berikut.

1. Perlu adanya pengawasan serta evaluasi terhadap unit pelaksana pengelola angkutan pedesaan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan angkutan pedesaan.
2. Dinas Perhubungan Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan perlu menerapkan pengoperasian angkutan umum sesuai dengan usulan kinerja pelayanan pada trayek usulan.
3. Diperlukan pembenahan atau penyesuaian terhadap fasilitas – fasilitas yang belum sesuai dengan standar pelayanan minimal angkutan pedesaan berdasarkan PM No. 98 Tahun 2013 agar penumpang merasa lebih aman dan nyaman dalam menggunakan angkutan pedesaan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan.

4. Diperlukan penyesuaian dan peningkatan terhadap fasilitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan penumpang terhadap angkutan pedesaan di wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan.
5. Dalam upaya peningkatan kepuasan penumpang angkutan pedesaan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan, perlu adanya realisasi perbaikan dan peningkatan terhadap fasilitas – fasilitas pelayanan angkutan pedesaan yang direkomendasikan atau dinilai belum sesuai dengan standar pelayanan minimal pada PM No. 98 tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.

DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. 2013. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek*. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. 2015. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek*. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. 2002. *Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor 687 Tahun 2002 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap Dan Teratur*. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Fauzi Zulkarnaen, Muhammad, Muh Fahrrozzi, dan Maulana Ashari. 2022. “Sistem Survei Kepuasan Masyarakat pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk.” *Jurnal Ilmiah IKIP Mataram* 9 (2). <https://ojs.ikipmataram.ac.id/index.php/jiim>.
- Miftahul Janna, Nilda, dan Herianto. 2021. “Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS.” *Jurnal Pendidikan*.
- Mukhooyaroh, N I, dan P E Agustyawan. 2022. “Penilaian Pelayanan Transportasi Umum Surabaya Raya Dengan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis.” *Jurnal Manajemen Teknologi dan Teknik Sipil* 5 (1). <https://doi.org/10.30737/jurmateks>.
- Rizki, Muhammad, Muhammad Arhami, Dan Huzeni, Jurusan Teknologi, Informasi Dan, Komputer Politeknik, Negeri Lhokseumawe, Jln B Aceh, dan Medan Km. 2021. “Perbaikan Algoritma Naive Bayes Classifier Menggunakan Teknik Laplacian Correction.” *Jurnal Teknologi* 21 (1): 39–45.
- Widodo, Sanusi Mulyo, dan Joko Sutopo. 2018. “Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer.” *Jurnal Informatika Upgris* 4 (1).