# Evaluasi Kualitas Pelayanan Angkutan Perkotaan Di kota Parepare Dari Sudut Pandang Konsumen Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*

## *Evaluation of the Quality of Urban Transport Services in the City of Parepare from a Consumer's Point of View Using the Importance Performance Analysis Method*

**Muhamad Rendi Alfadilah[1], Ocky Soelistyo Pribadi [2], Probo Yudha Prasetyo [3]**
Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Jalan, Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD, Bekasi, Indonesia
*E-Mail*: mrendialfadilah@gmail.com

Riwayat perjalanan naskah
Tanggal diterima September 2023, tanggal direvisi September 2023, tanggal disetujui September 2023, Tanggal diterbitkan online September 2023

***Abstract***
*Public transportation service have a positive impact if they operate optimally, such as reducing the use of private vehicles so that they can reduce road loads. The public transport service quality indicator that is most easily seen by the public is the physical condition of public transport. The physical condition of the public transport fleet in the city of Parepare still does not meet the existing minimum service standards and does not meet the wishes of the community. With long waiting times due to unscheduled public transportation, as well as terminals that are not operating. Thus resulting in a lack of public interest in using public transportation. This research was conducted to evaluate the quality of urban transportation services in Parepare City by conducting a performance assessment based on PM No. 98 of 2013 and by assessing urban transportation user satisfaction using the importance performance analysis method. From the results of the analysis, there are several urban transportation facilities that need to be improved, including emergency response information, cleaning facilities, room temperature control facilities, priority seating, service information, safety equipment, and health facilities.*
***Keywords****: Public Transport Service Quality, Importance Performance Analysis*

**Abstrak**
Pelayanan angkutan umum memiliki dampak positif apabila beroperasi dengan optimal seperti mengurangi penggunaan kendaraaan pribadi sehingga dapat mengurangi beban jalan. Indikator kualitas pelayanan angkutan umum yang paling mudah dilihat oleh masyarakat adalah kondisi fisik angkutan umum. Kondisi fisik armada angkutan umum di kota Parepare masih belum memenuhi standar pelayanan minimum yang ada dan tidak memenuhi keinginan masyarakat. Dengan waktu tunggu yang lama dikarenakan tidak terjadwalnya angkutan umum, serta terminal yang tidak beroperasi. Sehingga mengakibatkan kurangnya minat masyrakat menggunakan angkuan umum. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan angkutan perkotaan di Kota Parepare dengan melakukan penilaian kinerja berdasarkan PM No.98 Tahun 2013 serta dengan penilaian kepuasan pengguna angkutan perkotaan dengan metode *importance performance analysis*. Dari hasil analisis, terdapat beberapa fasilitas angkutan perkotaan yang perlu di perbaiki antara lain informasi tanggap darurat, fasilitas kebersihan, fasilitas pengatur suhu ruangan, tempat duduk prioritas, informasi pelayanan, peralatan keselamatan, dan fasilitas kesehatan.
**Kata Kunci**: Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pelayanan, Angkutan Umum, *Importance Performance Analysis*

## PENDAHULUAN

Kota Parepare merupakan daerah yang berada di Provinsi Sulawesi Selatan yang menjadi salah satu kota yang sedang dikembangkan agar kedepannya tercipta suatu kota yang tertata dengan baik dari segi tatanan wilayah maupun dari segi transportasi.

Ditemukan beberapa masalah pelayanan angkutan umum yang dilihat dari segi pemerintah, operator, penumpang, sarana dan prasarana seperti fasilitas pelayanan angkutan yang belum memadai, terminal yang tidak beroperasi, dan juga tingkat kenyamanan jasa angkutan umum yang rendah seperti usia kendaraan yang relatif tua menjadikan kinerja angkutan umum di kota

Parepare menjadi tidak optimal. Kualitas pelayanan angkutan perkotaan juga masih belum sesuai dengan harapan pelanggan angkutan perkotaan di kota parepare, maka dari itu untuk mengetahui seberapa besar harapan pelanggan terhadap kualitas layanan angkutan perkotaan dilakukan penelitian dengan menerapkan metode IPA.

Berdasarkan permasalahan yang ada pada segi fasilitas nya terdapat masalah angkutan umum di Kota Parepare terutama pada angkutan perkotaan dikatakan belum sesuai mengingat masih ada fasilitas-fasilitas yang belum sesuai dengan standar pelayanan minimum menurut PM 98 Tahun 2013 tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek. Fasilitas-fasilitas yang belum sesuai pada angkutan kota di Kota Parepare berdasarkan PM 98 Tahun 2013 inilah yang perlu dilakukan evaluasi secara pelayanan dan fasilitasnya agar dapat meningkatkan minat penumpang sehingga fasilitas pelayanan ini harus dipenuhi.

## 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 perkotaan dan data survei kepentingan dan kepuasan kinerja fasilitas pelayanan angkutan perkotaan. Serta data sekunder berupa data inventarisasi angkutan perkotaan di Kota Parepare, peta jaringan jalan, Standar Pelayanan Minimal Angkutan Perkotaan (PM No. 98 Tahun 2013), dan data kinerja fasilitas angkutan perkotaan saat ini. Selanjutnya dilakukan analisis berupa evaluasi kinerja fasilitas angkutan perkotaan, evaluasi fasilitas pelayanan angkutan perkotaan dari hasil analisis IPA, dan rekomendasi peningkatan fasilitas pelayanan dari hasil analisis IPA.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kondisi Kinerja Fasilitas Angkutan Perkotaan Saat Ini

Analisis untuk pemecahan masalah ini dilakukan survei inventaris fasilitas sarana Angkutan Perkotaan di Kota Parepare. Survei yang dilakukan adalah melihat kondisi fasilitas sarana Angkutan Perkotaan di Kota Parepare sekarang (eksisting). Adapun survei inventarisasi yang dilakukan didalam Angkutan Perkotaan di Kota Parepare yang bertujuan untuk melakukan evaluasi fasilitas yang ada pada angkutan tersebut.

**Tabel 1** Perbandingan Kondisis Eksisting Terhadap SPM Pada PM 98 Tahun 2013

| No | Nama Fasilitas | Ada | Tidak Ada | Kondisi | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Sesuai | Tidak Sesuai |
| 1 | Identitas Kendaraan | ✓ | | ✓ | |
| 2 | Identitas Awak Kendaraan | | ✓ | | |
| 3 | Lampu Penerangan | | ✓ | | |
| 4 | Kaca Film | | ✓ | | |
| 5 | Lampu Isyarat Tanda Bahaya | | ✓ | | |
| 6 | SOP Kendaraan | ✓ | | ✓ | |
| 7 | Peralatan Keselamatan | | ✓ | | |
| 8 | Fasilitas Kesehatan | | ✓ | | |
| 9 | Informasi Tanggap Darurat | | ✓ | | |

| No | Nama Fasilitas | Ada | Tidak Ada | Kondisi | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Sesuai | Tidak Sesuai |
| 10 | Fasilitas Pegangan Penumpang Berdiri | | ✓ | | |
| 11 | Fasilitas Penyimpanan Dan Pemeliharaan Kendaraan | ✓ | | ✓ | |
| 12 | Fasilitas Pengatur Suhu Ruangan | | ✓ | | |
| 13 | Fasilitas Kebersihan | | ✓ | | |
| 14 | Tarif | ✓ | | ✓ | |
| 15 | Tempat Duduk Prioritas | | ✓ | | |
| 16 | Ruangan Tempat Kursi Roda | | ✓ | | |
| 17 | Informasi Pelayanan | | ✓ | | |
| | **Fasilitas Tambahan** | | | | |
| 18 | Sabuk Keselamatan Dimasing-masing Kursi | | ✓ | | |
| 19 | Kelistrikan Audio Visual | | ✓ | | |

**Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Fasilitas Sarana Angkutan Perkotaan di Kota Parepare**

1. Atribut Pelayanan Angkutan Perkotaan indikator IPA

**Tabel 2** Atribut Pelayanan Angkutan Perkotaan

| Dimensi Kualitas | Atribut Pelayanan Angkutan Perkotaan |
|---|---|
| Tangiabels | 1. Identitas kendaraan<br>2. Identitas awak kendaraan<br>3. Lampu penerangan<br>4. Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan<br>5. Fasilitas pengatur suhu ruangan<br>6. Fasilitas kebersihan |
| Reability | 7. Kaca film<br>8. Lampu isyarat tanda bahaya<br>9. Fasilitas pegangan penumpang berdiri<br>10. Sabuk keselamatan dimasing-masing kursi<br>11. Kelistrikan audio visual |
| Responsiveness | 12. Informasi tanggap darurat<br>13. Informasi Pelayanan |
| Assurance | 14. SOP Kendaraan<br>15. Peralatan Keselamatan<br>16. Fasilitas Kesehatan |

| Dimensi Kualitas | Atribut Pelayanan Angkutan Perkotaan |
|---|---|
| Empaty | 17. Tarif<br>18. Tempat duduk prioritas<br>19. Ruangan tempat kursi roda |

*Sumber : Analisa 2023*

**Tabel 3** Simbol Atribut Pelayanan Angkutan Perkotaan

| No | Atribut Pelayanan Angkutan Perkotaan | Simbol |
|---|---|---|
| Tangiabels | | |
| 1 | Identitas kendaraan | P1 |
| 2 | Identitas awak kendaraan | P2 |
| 3 | Lampu penerangan | P3 |
| 4 | Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan | P4 |
| 5 | Fasilitas pengatur suhu ruangan | P5 |
| 6 | Fasilitas kebersihan | P6 |
| Reability | | |
| 7 | Kaca film | P7 |
| 8 | Lampu isyarat tanda bahaya | P8 |
| 9 | Fasilitas pegangan penumpang berdiri | P9 |
| 10 | Sabuk keelamatan dimasing-masing kursi | P10 |
| 11 | Kelistrikan audio visual | P11 |
| Responsiveness | | |
| 12 | Informasi tanggap darurat | P12 |
| 13 | Informasi pelayanan | P13 |
| Assurance | | |
| 14 | SOP Kendaraan | P14 |
| 15 | Peralatan keselamatan | P15 |
| 16 | Fasilitas Kesehatan | P16 |
| Empaty | | |
| 17 | Tarif | P17 |
| 18 | Tempat duduk prioritas | P18 |
| 19 | Ruangan tempat kursi roda | P19 |

*Sumber : Analisa 2023*

2. Penentuan sampel untuk uji validitas dan reabilitas

Dalam penentuan uji sampel ini diambil berdasarkan rumus slovin yang dimana dari jumlah sampel, yaitu 259 penumpang perhari untuk semua trayek dan dilakukan survei selama 5 hari yaitu 1295 penumpang. Rumus slovin adalah rumus yang digunakan dalam menghitung jumlah sampel minimal jika perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Penentuan ini diambil berdasarkan data survei dinamis dan statis pada Lapum PKL Kota

Parepare 2023. Sampel yang telah didapat dari populasi selanjutnya menentukan dengan menggunakan rumus slovin. Perhitungan sebagai berikut:

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

$$n = \frac{1295}{1 + 1295(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1295}{13,95}$$

$$n = 92,831$$

Berdasarkan perhitungan disamping, didapatkan senilai 92,831 untuk jumlah sampel. Dapat dibulatkan menjadi 95 responden.

3. Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan guna mengetahui kevaliditasan atau kesesuaian suatu kuesioner yang digunakan oleh peneliti dengan mengukur dan memperoleh data penelitian dari para responden dari sampel. Untuk melakukan analisis pada SPSS ini dengan cara memilih fungsi analisis kemudian Correlate dan Brivariate. Dalam uji validitas ini dikatakan valid jika r hitung > r tabel pada signifikan 5%. Dan dikatakan tidak valid jika r hitung < r tabel pada signifikan 5%. Berikut adalah hasil uji validitas.

**Tabel 4** Hasil uji validitas mengenai kepuasan terhadap kepentingan fasilitas pelayanan angkutan perkotaan di Kota Parepare

| NO ITEM | r HITUNG | r TABEL 5% (95) | KETERANGAN |
|---|---|---|---|
| P1 | 0.474 | 0,202 | VALID |
| P2 | 0.530 | 0,202 | VALID |
| P3 | 0.465 | 0,202 | VALID |
| P4 | 0.398 | 0,202 | VALID |
| P5 | 0.581 | 0,202 | VALID |
| P6 | 0.482 | 0,202 | VALID |
| P7 | 0.331 | 0,202 | VALID |
| P8 | 0.273 | 0,202 | VALID |
| P9 | 0.499 | 0,202 | VALID |
| P10 | 0.538 | 0,202 | VALID |
| P11 | 0.604 | 0,202 | VALID |
| P12 | 0.611 | 0,202 | VALID |
| P13 | 0.350 | 0,202 | VALID |
| P14 | 0.221 | 0,202 | VALID |
| P15 | 0.431 | 0,202 | VALID |
| P16 | 0.301 | 0,202 | VALID |
| P17 | 0.228 | 0,202 | VALID |
| P18 | 0.447 | 0,202 | VALID |
| P19 | 0.242 | 0,202 | VALID |

*Sumber : Analisa 2023*

**Tabel 5** Hasil uji validitas mengenai kepuasan terhadap kinerja fasilitas pelayanan angkutan perkotaan di Kota Parepare

| NO ITEM | r HITUNG | r TABEL 5% (95) | KETERANGAN |
|---|---|---|---|
| P1 | 0.545 | 0,202 | VALID |
| P2 | 0.417 | 0,202 | VALID |
| P3 | 0.668 | 0,202 | VALID |
| P4 | 0.520 | 0,202 | VALID |
| P5 | 0.580 | 0,202 | VALID |
| P6 | 0.376 | 0,202 | VALID |
| P7 | 0.701 | 0,202 | VALID |
| P8 | 0.569 | 0,202 | VALID |
| P9 | 0.569 | 0,202 | VALID |
| P10 | 0.325 | 0,202 | VALID |
| P11 | 0.480 | 0,202 | VALID |
| P12 | 0.512 | 0,202 | VALID |
| P13 | 0.399 | 0,202 | VALID |
| P14 | 0.725 | 0,202 | VALID |
| P15 | 0.302 | 0,202 | VALID |
| P16 | 0.378 | 0,202 | VALID |
| P17 | 0.359 | 0,202 | VALID |
| P18 | 0.661 | 0,202 | VALID |
| P19 | 0.586 | 0,202 | VALID |

*Sumber : Analisa 2023*

4. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan guna melihat apakah kuesioner yang akan digunakan memiliki kondistensi jika pengukuran dilakukan secara berulang.. instrumen dikatakan reliabel jika alpha nilainya lebih besar dari pada r tabel (0,202).

**Tabel 6** Hasil uji reabilitas

| VARIABLE | ALPHA | r TABEL 5% (95) | KETERANGAN |
|---|---|---|---|
| KEPENTINGAN | 0,714 | 0,202 | RELIABLE |
| KINERJA | 0,842 | 0,202 | RELIABLE |

*Sumber : Analisa 2023*

5. Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan analisis terhadap tingkat kepentingan dari pelayanan dengan kualitas kinerja. Untuk mengukur tingkat pelayanan Angkutan Perkotaan di Kota Parepare digunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Dari 95

responden atau pengguna angkutan perkotaan di Kota Parepare akan diberikan pertanyaan dengan 5 pilihan apakah atribut atau item tersebut sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas dan sangat puas. Dan nantinya jawaban yang diberikan akan dianalisis sesuai dengan tingkat kesesuaian presepsi kinerja serta tingkat kesesuaian harapan dari pelayanan angkutan perkotaan di Kota Parepare. Kriteria penilaian tingkat kesesuaian pelanggan :

- 20 – 40% Kepuasan Rendah
- 41 – 79% Kepuasan Sedang/Cukup
- 80 – 100% Kepuasan Tinggi

Rumus yang digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian adalah

$$Tki = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} x\ 100\%$$

*Sumber : (Kurniawan & Febrianti, 2022)*

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

∑Xi = Skor penilaian kinerja

∑Yi = Skor penilaian kepentingan

Tingkat kesesuaian total merupakan kesesuaian total dari jumlah atribut kinerja dan harapan. Diketahui jumlah total nilai atribut kinerja sebesar

$$Tki = \frac{5706}{7502} x\ 100\% = 76\ \%$$

Dari perhitungan tingkat kesesuaian total diatas dapat diketahui bahwa nilai kesesuaian total antara kinerja dan harapan sebesar 76% yang artinya tingkat kesesuaian kinerja memiliki kriteria sedang atau cukup berdasarkan penilaian penumpang. Sehingga perlu dilakukan perbaikan agar tingkat kesesuaian kinerja dan harapan mencapai nilai maksimal.

Penilaian diambil dari rata-rata masing-masing atribut pelayanan untuk kepentingan dan kinerja. Nantinya akan dilakukan pemetaan yang kemudian digambarkan ke dalam suatu diagram kartesius. Berikut merupakan rata-rata kepentingan dan kinerja:

**Tabel 7** Hasil Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Kinerja

| No | Atribut | Importance | Performance |
|---|---|---|---|
| P1 | Identittas Kendaraan | 4.42 | 3.84 |
| P2 | Identitas Awak Kendaraan | 4.39 | 3.85 |
| P3 | Lampu Penerangan | 4.35 | 3.50 |
| P4 | Fasilitas Penyimpanan Dan Pemeliharaan Kendaraan | 3.91 | 3.63 |
| P5 | Fasilitas Pengatur Suhu Ruangan | 4.42 | 2.58 |
| P6 | Fasilitas Kebersihan | 4.44 | 2.50 |
| P7 | Kaca Film | 4.05 | 3.60 |
| P8 | Lampu Isyarat Tanda Bahaya | 4.33 | 3.61 |
| P9 | Fasilitas Pegangan Penumpang Berdiri | 3.95 | 3.65 |

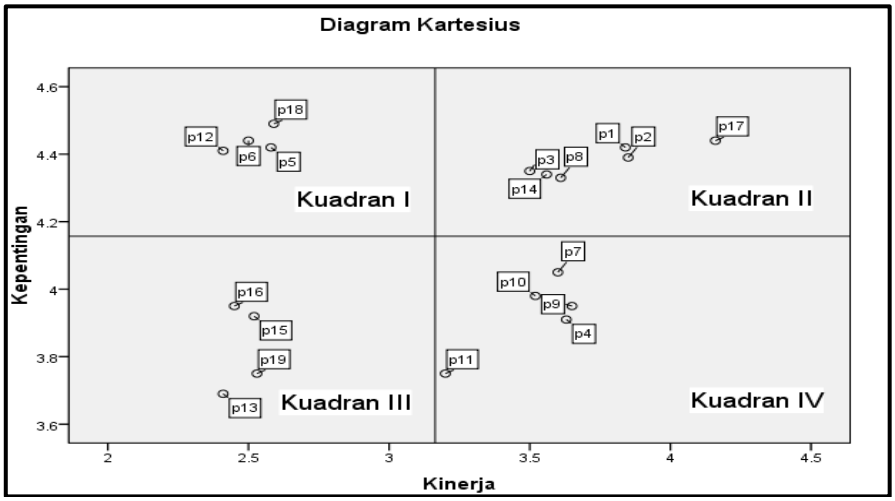
| No | Atribut | Importance | Performance |
|---|---|---|---|
| P10 | Sabuk Keselamatan Dimasing-masing Kursi | 3.98 | 3.52 |
| P11 | Kelistrikan Audio Visual | 3.75 | 3.20 |
| P12 | Informasi Tanggap Darurat | 4.41 | 2.41 |
| P13 | Informasi Pelayanan | 3.69 | 2.41 |
| P14 | SOP Kendaraan | 4.34 | 3.56 |
| P15 | Peralatan Keselamatan | 3.92 | 2.52 |
| P16 | Fasilitas Kesehatan | 3.95 | 2.45 |
| P17 | Tarif | 4.44 | 4.16 |
| P18 | Tempat Duduk Prioritas | 4.49 | 2.59 |
| P19 | Ruangan Tempat Kursi Roda | 3.75 | 2.53 |

*Sumber : Analisa 2023*

Data diatas kemudian akan diolah dan dipetakan dalam diagram kartesius. Diagram ini terbagi dalam 4 (empat) kuadran dengan tingkat prioritas masing-masing. Pembagian kuadaran ini menggunakan garis garis yang diperoleh dari hasil rata-rata kinerja dan kepentingan terhadap fasilitas pelayanan Angkutan Perkotaan di Kota Parepare.

6. Penggambaran Diagram kartesius

Kemudian dapat ditarik 2 (dua) garis yang saling berpotongan dan tegak lurus dan membentuk kuadran-kuadran. Dari masing-masing atribut pelayanan tersebut akan ditempatkan sesuai dengan nilai rata-rata dari kinerja dan kepentingannya. Nilai-nilai tersebut nantinya akan digunakan untuk titik koordinat dalam diagram kartesius.




*Sumber : Analisa 2023*

**Gambar 1** Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) fasilitas pelayanan penumpang angkutan perkotaan di Kota Parepare

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut-atribut yang termasuk kedalam kuadran ini dianggap sangat penting oleh penumpang namun kinerja fasilitas pelayanan yang diberikan tidak memuaskan. Adapun fasilitas pelayanan penumpang dalam kuadran I antara lain:

1. Informasi Tanggap Darurat

   Untuk informasi tanggap darurat dianggap sangat penting oleh penumpang karena bila mana terjai sesuatu didalam angkutan kita bisa melapor ke nomer pengaduan yang tertera di dalam angkutan.

2. Fasilitas Kebersihan

   Fasilitas kebersihan ini juga dianggap penting oleh penumpang karena dengan adanya fasilitas kebersihan di dalam angkutan akan memberikan kenyaman kepada pengguna angkutan perkotaan.

3. Fasilitas Pengatur Suhu Ruangan

   Fasilitas pengatur suhu ruangan sangat penting ada di dalam angkutan karena untuk pengguna angkutan perkotaan akan membuat nyaman ketika berada didalam angkutan.

4. Tempat duduk Prioritas

   Fasilitas ini dianggap penting karena akan memudahkan pengguna angkutan perkotaan yang membutuhkan kursi prioritas seperi ibu hamil dan lansia.

b. Kuadran II (Prioritas Pretasi)

Atribut-atribut yang termasuk kedalam kuadran II ini dianggap sangat penting oleh penumpang dan kinerja fasilitas pelayanan yang diberikan juga dianggap sudah memuaskan bagi penumpang. Yang termasuk dalam kuadran II sebagai berikut:

1. Lampu Penerangan

   Lampu penerangan dianngap sangat penting karena Ketika di dalam angkutan malam hari dan cuaca mendung akan memberikan penerangan di dalam angkutan sehingga dapat meningkatkan keamanan dan kenyamanan penumpang.

2. Identitas Kendaraan

   Identitas kendaraan sangat penting karena untuk memudahkan para pengguna angkutan perkotaan dalam memilih angkutan mana yang mereka akan naiki.

3. Identitas Awak Kendaraan

   Identitas awak kendaraan juga dianggap penting karena akan memberikan keamanan kepada penumpang Ketika mereka di dalam maupun di luar angkutan dan mengetahui identitas awak kendaraannya.

4. SOP Kendaraan

   SOP kendaraan dianggap penting karena akan membuat keselamatan di jalan terjamin baik untuk penumpang maupun untuk awak kendaraan nya itu sendiri

5. Lampu Isyarat Tanda bahaya

   Lampu isyarat tanda bahaya penting karena Ketika terjadi hal tidak diinginkan akan memberikan sebuah kode kepada penumpang dan tidak akan membuat mereka kebingungan.

6. Tarif

   Tarif dianggap penting karena pengguna angkutan perkotaan akan memilih tarif yang murah tetapi cepat, oleh karena itu tarif sangat lah penting.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting bagi penumpang dan pelayanannya juga kurang. Dan untuk atribut yang termasuk kedalam kuadarn III ini sebagai berikut:

1. Informasi Pelayanan

   Informasi pelayanan dianggap tidak terlalu penting oleh pengguna angkutan perkotaan akan tetapi itu sangat berguna untuk mengetahui jadwal keberangkatan, tarif, dan trayek yang dilayani angkutan perkotaan di Kota Parepare.

2. Peralatan Keselamatan

   Peralatan keselamatan ini penting dikarenakan saat di dalam angkutan bila mana terjadi hal yang tidak diinginkan seperti korsleting listrik di dalam angkutan dibutuhkan alat pemadam api ringan.

3. Fasilitas Kesehatan

   Fasilitas Kesehatan inilah yang dianggap sangat dibutuhkan karena ketika hal yang tidak diinginkan terjadi tidak terdapat fasilitas kesehatan akan membuat penumpang kebingungan dalam mencari fasilitas kesehata seperti kotak P3K.

4. Ruang Tempat Kursi Roda

   Ruang Tempat Kursi Roda dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang angkutan perkotaan akan tetapi fasilitas itu akan membuat kenyamanan untuk penyandang disabilitas untuk menggunakan angkutan perkotaan.

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut-atribut yang termasuk di kuadran IV ini ini adalah fasilitas pelayanan penumpang yang dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang, namun layanan yang diberikan sudah memuaskan. Atribut-atribut tersebut antara lain:

1. Kaca Film

   Kaca film ini dianggap berlebihan oleh penumpang karena ketika tingkat kegelapan melebihi 40% akan mengganggu penglihatan penumpang Ketika melihat jalan di sekitar ataupun untuk pengemudi itu sendiri.

2. Fasilitas Pegangan Penumpang Berdiri

   Fasilitas pegangan penumpang berdiri ini berebihan apabila di terapkan angkutan perkotaan karena untuk mobil yang digunakan adalah mobil suzuki carry.

3. Fasilitas Penyimpanan dan Pemeliharaan kendaraan

   Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan dianggap berlebihan karena untuk kepemilikan angkutan perkotaan ini masih menjadi perorangan dan belum menjadi 1 perusahaan yang mengelola angkutan ini.

4. Sabuk Keselamatan dimasing-masing kursi

   Sabuk keselamatan dimasing-masing kursi juga masih dianggap berlebihan dari tanggap pengguna angkutan perkotaan karena masih ada fasilitas lain untuk diterapkan lebih dulu di dalam angkutan perkotaan.

5. Kelistrikan Audio VisuaL

   Kelistrikan audio visual dianggap berlebihan oleh pengguna angkutan perkotaan karena akan mengganggu ketenangan didalam angkutan.

Dilihat dari diagram kartesius diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan penumpang sebagian besar angkutan perkotaan di Kota Parepare belum terpenuhi dan belum sesuai. Oleh karena itu harus dilakukan penambahan maupun peningkatan fasilitas terutama atribut-atribut yang masuk dalam prioritas utama agar penumpang merasa lebih puas dengan fasilitas yang ada di angkutan perkotaan di Kota Parepare.

## KESIMPULAN

Dari hasil pengamatan dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Fasilitas angkutan perkotaan di Kota Parepare dilihat dari kondisi eksisting sebagian besar belum memenuhi standar pelayanan minimum yang berlaku berdasarkan dengan PM No.98 Tahun 2013 antara lain lampu penerangan, kaca film, peralatan keselamatan, fasilitas Kesehatan, informasi tanggap darurat, Fasilitas pegangan penumpang berdiri, fasilitas pengatur suhu ruangan, fasilitas kebersihan, tempat duduk prioritas, ruangan tempat kursi roda, dan informasi pelayanan.
2. Tingkat kepentingan dan kepuasan para pengguna terhadap fasilitas sarana angkutan perkotaan di Kota Parepare ini dapat diukur dari hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dan terdapat 7 atribut pelayanan yang masuk dalam kuadran 1 dan 3 yang mana atribut perlu untuk dilakukan evaluasi dan peningkatan dan dari analisis tersebut dapat diketahui bahwa Fasilitas yang perlu ditingkatkan yaitu:
   a. Informasi Tanggap Darurat
   b. Fasilitas Kebersihan
   c. Fasilitas Pengatur Suhu Ruangan
   d. Tempat Duduk Prioritas
   e. Informasi Pelayanan
   f. Peralatan Keselamatan
   g. Fasilitas Kesehatan

## SARAN

Dari kesimpulan diatas, saran-saran atau masukan dan rekomendasi yang dapat membantu dalam peningkatan fasilitas angkutan perkotaan di Kota Parepare dengan harapan akan meningkatkan kepuasan penumpang angkutan perkotaan di Kota Parepare sebagai berikut:

1. Perlu adanya evaluasi dan peningkatan pada fasilitas sarana penumpang angkutan perkotaan di Kota Parepare belum sesuai dan belum memenuhi standar pelayanan minimum yang terdapat pada PM 98 Tahun 2013 tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek. Fasilitas-fasilitas yang perlu dilakukakn peningkatan pelayanan yang terdapat pada kuadran I dan III pada analisis *Importance Performance Analysis* (IPA).
2. Merealisasikan apa yang telah direkomendasikan untuk upaya evaluasi dan peningkatan fasilitas-fasilitas sarana angkutan perkotaan di Kota Parepare agar kedepannya angkutan perkotaan ini dapat memenuhi standar pelayanan minimum dan dapat meningkatkan kepuasan bagi para pengguna angkutan perkotaan di Kota Parepare serta meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan angkutan perkotaan daripada menggunakan kendaraan pribadi yang membuat kemacetan di jalan.

**UCAPAN TERIMAKASIH**

Puji dan Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Karena atas berkat dan Rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Penulisan karya tulis ilmiah ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Diploma III Manajemen Transportasi Jalan, Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD.

Sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua dan keluarga yang selalu ada untuk mendukung.
2. Bapak Ahmad Yani, ATD.,MT selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD.
3. Bapak Rachmat Sadili, MT selaku ketua program studi Diploma III Manajemen Transportasi Jalan Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD.
4. Bapak Dr. Ocky Soelistyo Pribadi, MT dan Bapak Probo Yudha Prasetyo, M.Sc. sebagai dosen pembimbing yang telah memberi bimbingan dan arahan langsung terhadap penulisan Kertas Kerja Wajib ini.
5. Dosen-dosen Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Angkatan XLII, yang telah memberikan bimbingan selama Pendidikan.
6. Teman-teman yang saya sayangi dan saya banggakan yang sudah saling mendukung dan memberi semangat.

**REFERENSI**

___. (2009). *UU No.22 tahun 2009.pdf* (p. 203).

___,(2014). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 tahun 2014 tentang Angkutan Jalan. *Kementerian Perhubungan*, *53*(9), 1689–1699. https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/5516/pp-no-74-tahun-2014

____, (2013). PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR PM 98 TAHUN2013 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN ORANG DENGAN KENDARAAN BERMOTOR UMUM DALAM TRAYEK. 66(1997), 37–39.

Karundeng, M. E., Tamengkel, L. F., & Punuindong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih. *Productivity*, *2*(6), 511–517.

Kurniawan, N. A., & Febrianti, A. (2022). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Trans Shuttle Menggunakan Metode Importance Performance Analysis ( IPA ). *Diseminasi FTI*, 1–10

Armasaid, D. (2021). Pengaruh Relationship Marketing, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Member Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Bab III Metode Penelitian*, *1*, 1–9. http://repository.stei.ac.id/5476/4/BAB III.pdf

Juliandi, A. (2008). Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian dengan Cronbach Alpha : Manual. *Http://Www.Damandiri.or.Id/*, 1–3. https://doi.org/10.5281/zenodo.1067928

Ridani, M. (2021). *Profil Kemampuan Literasi Sains Siswa MAN 2 Ngawi pada Materi Hukum Dasar Kimia*. https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/13892/

Siregar, M. M. (2019). Pengaruh Rekrutmen (X1) Dan Motivasi (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) Pada Divisi Pemasaran Pt. Bhinneka Life Indonesia Cabang Medan. *Repository Universitas Dharmawangsa*, 6,7,8,10,11.