

EVALUASI FASILITAS SARANA ANGKUTAN PERKOTAAN DI KABUPATEN MADIUN

EVALUATION OF URBAN TRANSPORT FACILITIES IN MADIUN DISTRICT

Indra Prawira Bakti
Taruna Program Studi Diploma III
Manajemen Transportasi Jalan
Politeknik Transportasi Darat
Indonesia-STTD
Jalan Raya Setu Km.3,5, Cibitung,
Bekasi Jawa Barat 17520

Probo Yudha Prasetyo
Dosen Politeknik Transportasi
Darat Indonesia-STTD
Jalan Raya Setu Km.3,5,
Cibitung, Bekasi Jawa Barat
17520

Irfan Hardiansyah
Dosen Politeknik Transportasi
Darat Indonesia-STTD
Jalan Raya Setu Km.3,5,
Cibitung, Bekasi Jawa Barat
17520

Email: indraprawira22@gmail.com

ABSTRACT

Madiun Regency is a district located in East Java Province and has a large area, so the role of public transportation is very necessary as a link between districts that are quite far away. In Madiun Regency there is urban transportation, but the performance of public transportation facilities is still not optimal. So it is necessary to evaluate services and facilities in order to increase passenger interest and satisfaction. The current condition of public transportation facilities does not comply with the applicable minimum service standards. The aim of this research is to determine the level of satisfaction and performance based on passenger perceptions of urban transport facilities, then propose rural transport facilities based on minimum service standards using a quantitative approach with the Importance Performance Analysis (IPA) analysis method, Reliability Test and Validity Test via Application Software SPSS.25 and Cartesian Diagrams. The level of suitability of urban transport facilities based on the results of the Importance Performance Analysis (IPA) analysis on urban transport is only 69%, showing the overall picture that the performance of urban transport facilities in Madiun Regency has not been able to meet user expectations because the suitability level value is still below 100%. The proposal to improve urban transportation facilities includes aspects of security, safety, comfort, equality and affordability in accordance with PM No. 98 of 2013 concerning Minimum Service Standards for Urban Transportation.

Keywords: *Evaluation, Facility Performance, Minimum Service Standards, Urban Transportation, SPSS.25, Importance Performance Analysis (IPA)*

ABSTRAK

Kabupaten Madiun merupakan Kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa Timur dan memiliki wilayah yang luas sehingga sangat diperlukan peran angkutan umum sebagai penghubung antar kecamatan yang cukup jauh. Di Kabupaten Madiun terdapat Angkutan Perkotaan namun kinerja sarana transportasi umum yang masih belum optimal. Sehingga perlu adanya evaluasi terhadap pelayanan dan fasilitas agar dapat meningkatkan minat serta kepuasan penumpang. Kondisi sarana transportasi umum saat ini belum sesuai dengan standar pelayanan minimum yang berlaku. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kinerja berdasarkan persepsi penumpang terhadap fasilitas angkutan perkotaan, kemudian mengusulkan fasilitas angkutan pedesaan berdasarkan standar pelayanan minimal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis Importance Performance Analysis (IPA), Uji Reliabilitas dan Uji Validitas melalui Software Aplikasi SPSS.25 dan Diagram Kartesius. Tingkat kesesuaian fasilitas angkutan perkotaan berdasarkan hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA) pada angkutan perkotaan hanya sebesar 69% menunjukkan gambaran secara keseluruhan bahwa kinerja fasilitas angkutan perkotaan di Kabupaten Madiun belum dapat memenuhi harapan pengguna dikarenakan nilai tingkat kesesuaian masih dibawah 100%. Usulan peningkatan fasilitas sarana angkutan pedesaan ini meliputi Aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, kesetaraan, dan keterjangkauan sesuai dengan PM No. 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Pedesaan.

Kata Kunci : *Evaluasi, Kinerja Fasilitas Sarana, Standar Pelayanan Minimum, Angkutan Perkotaan, SPSS.25, Importance Performance Analysis (IPA)*

PENDAHULUAN

Kabupaten Madiun adalah Kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa timur. Kabupaten Madiun merupakan kabupaten yang mengalami beberapa kali perpindahan pusat pemerintahan dan akhirnya pada tahun 2019 secara resmi ibu kota kabupaten madiun berada di Caruban, sehingga kabupaten Madiun ini sedang dalam pengembangan menjadi daerah yang tertata dari segi wilayah maupun dari segi transportasi. Pada pelaksanaannya sudah terdapat pelayanan angkutan umum dalam trayek. Ditemukan salah satu identifikasi masalah terkait pelayanan angkutan umum yang dilihat dari segi sarana dan prasarannya seperti fasilitas pelayanan angkutan umum yang kurang memadai, salah satunya tidak tersedianya fasilitas pengatur suhu ruangan, Fasilitas Keamanan, Dll. Adapun Terminal yang tidak beroperasi sebagaimana mestinya, serta tingkat kenyamanan jasa angkutan yang rendah dikarenakan usia kendaraan yang relatif tua yaitu diatas standar dengan usia rata-rata 10 Tahun, yang dimana secara teknis umur kendaraan angkutan umum di Kabupaten Madiun ini tidak sesuai standar Bank Dunia. Berdasarkan identifikasi masalah dari segi fasilitas sarana khususnya pada angkutan perkotaan perlu dilakukan evaluasi dikarenakan masih ada fasilitas-fasilitas yang belum tersedia dan tidak sesuai dengan standar pelayanan minimum menurut PM No. 98 Tahun 2013 tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek . Pada PM No. 98 Tahun 2013 terdapat enam aspek standar pelayanan minimal yaitu: keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan. Fasilitas-fasilitas pada angkutan umum khususnya angkutan perkotaan di Kabupaten Madiun yang belum sesuai dengan PM No. 98 Tahun 2013 inilah yang perlu dilakukan evaluasi agar dapat meningkatkan minat penumpang menggunakan angkutan perkotaan sehingga fasilitas pelayanan ini harus dipenuhi.

TINJAUAN PUSTAKA

Angkutan Umum

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan. Angkutan umum yaitu layanan angkutan penumpang oleh sistem perjalanan kelompok yang tersedia untuk digunakan oleh masyarakat umum, yang biasanya dikelola sesuai jadwal, dioperasikan pada rute yang ditetapkan, dan dikenakan biaya untuk setiap perjalanan. Dan berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2014 menjelaskan bahwa Angkutan umum pasti memiliki lintasan Kendaraan Bermotor Umum untuk pelayanan jasa Angkutan orang dengan mobil Penumpang atau mobilbus yang mempunyai asal dan tujuan perjalanan tetap, lintasan tetap, dan jenis kendaraan tetap serta berjadwal atau tidak berjadwal disebut dengan trayek

Pelayanan Angkutan Umum

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan. Pelayanan transportasi Angkutan umum diselenggarakan dalam upaya memenuhi kebutuhan angkutan yang selamat, nyaman, aman, dan terjangkau. Dan pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2014 Pasal 22 menjelaskan Jenis pelayanan angkutan orang kendaraan bermotor umum dalam trayek terdiri atas angkutan lintas batas negara, antar kota anta provinsi, angkutan antar kota dalam provinsi, angkutan perkotaan, angkutan perdesaan.

Evaluasi Sarana Transportasi

Evaluasi adalah suatu proses untuk menentukan seberapa banyak kegiatan tertentu telah diselesaikan dan berhasil, apakah ada perbedaan pencapaian untuk menentukan selisih dan apakah ada manfaat yang dihasilkan dari perbandingan harapan yang diperoleh (Manalu 2023). Berdasarkan PM No.98 Tahun 2013, untuk memastikan terpenuhinya Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek oleh perusahaan angkutan umum dilakukan evaluasi dan monitoring secara berkala setiap 6 (enam) bulan. Evaluasi dilakukan oleh Direktur Jenderal, gubernur, atau bupati/walikota dengan membentuk tim yang anggotanya terdiri atas unsur teknis, hukum, dan asosiasi angkutan umum. Kendaraan bermotor umum yang telah memenuhi Standar Pelayanan Minimal dalam hal pemeriksaan fisik diberikan stiker Standar Pelayanan Minimal sebagai bukti telah memenuhi standar.

Stiker ditempel pada pintu samping depan sebelah kiri dengan masa berlaku selama 1 (satu) tahun dihitung sejak tanggal penempelan.

Kinerja Fasilitas Angkutan Umum

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran maupun kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati Bersama (Siregar 2019).

Fasilitas merupakan segala sumber daya fisik yang bersifat peralatan yang disediakan oleh penyedia layanan jasa, dengan tujuan untuk mendukung dalam proses layanan jasa kepada konsumen (Amarsaid 2021).

Kinerja Fasilitas angkutan umum dalam trayek memiliki standar minimal Menurut Peraturan Menteri No 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek seluruh pengguna jasa angkutan umum berhak mendapatkan pelayanan yang bermutu dan harus memenuhi Standar Pelayanan Minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek.

Kepuasan Pelanggan

Menurut (Karundeng, dkk. 2021) Bahwa ilmu perilaku konsumen adalah mempelajari bagaimana individu kelompok, dan organisasi memilih, membeli, memakai, serta memanfaatkan barang, jasa gagasan, atau pengalaman dalam rangka memuaskan kebutuhan dan hasrat mereka. Pada penelitian ini peningkatan kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara membandingkan standar pelayanan minimum dengan kondisi fasilitas pelayanan yang telah diberikan dan membandingkan tingkat kepuasan yang oleh pengguna jasa dengan tingkat harapan yang mereka inginkan

Analisis Kepentingan dan Kinerja

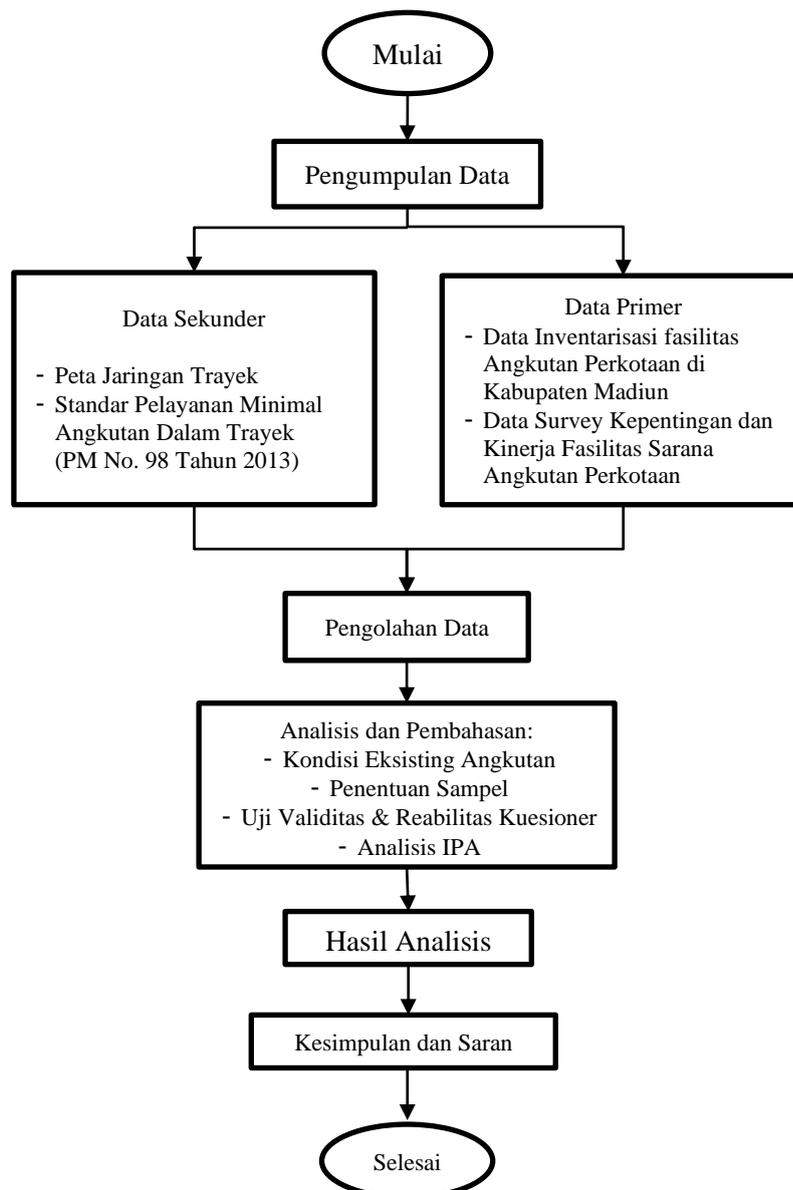
Menurut (Komaruddin 2001) analisis adalah kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga mengenal tanda-tanda komponen hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu (Septiani, dkk. 2020). Analisis bertujuan untuk mengumpulkan data yang pada akhirnya data-data ini dapat digunakan untuk berbagai keperluan pelaku analisis.

Analisis pelanggan dapat dilakukan dengan melakukan survey kepuasan pelanggan terhadap indikator-indikator pelayanan. Indikator pelayanan ini digunakan untuk mengetahui kinerja dan kepentingan penumpang berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek khususnya pada Angkutan Perkotaan dengan menilai enam (6) aspek yaitu, aspek keamanan, aspek pelayanan, aspek kenyamanan, aspek keterjangkauan, aspek kesetaraan dan aspek keteraturan. Enam aspek tersebut merupakan indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Selain itu poin-poin tersebut terdapat di dalam form survey yang ditunjukkan kepada pengguna jasa untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan.

Analisis Kepuasan dilakukan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut. Importance Performance Analysis (IPA) mempunyai fungsi utama yaitu 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. Selain itu, digunakan untuk mendapatkan informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atau kepuasan. Dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) variabel yaitu variabel x dan variabel y, dimana variabel x merupakan "tingkat kualitas pelayanan", sedangkan variabel y merupakan "tingkat kepentingan pengguna jasa". selanjutnya, sumbu mendatar (x) diagram kartesius tersebut diisi oleh skor kinerja, sedangkan sumbu (y) diisi oleh skor kepentingan pengguna jasa. Setelah itu, pada diagram kartesius ini terbagi menjadi 4 kuadran.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan berdasarkan metodologi penelitian tahap awal yaitu identifikasi masalah, rumusan masalah, pengumpulan data baik data sekunder dan data primer, pengolahan dan analisis data, dalam menganalisis data pada penelitian ini dilakukan analisis *Importance and Performance Analysis* (IPA) yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari fasilitas fasilitas sarana angkutan perkotaan di Kabupaten Madiun yang didapatkan dari hasil kuisioner yang dibagikan kepada pengguna angkutan perkotaan di Kabupaten Madiun yang selanjutnya di Uji Validasi dan Uji Reabilitas menggunakan Aplikasi SPSS.25, kemudian didapatkan usulan terhadap fasilitas fasilitas apa saja yang perlu di tambahkan pada Angkutan Perkotaan di Kabupaten Madiun sesuai dengan PM No.98 Tahun 2013. Berikut merupakan Bagan Alir Penelitian yang tertera pada **Gambar 1**.



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH

1. Kesesuaian Fasilitas Eksisting Angkutan Perkotaan Terhadap SPM Pada PM No. 98 Tahun 2013

Kesesuaian kondisi eksisting terhadap standar pelayanan minimum pada PM Perhubungan No. 98 Tahun 2013 dilakukan untuk mengetahui perbandingan kondisi real di lapangan apakah sudah sesuai atau tidak. Berikut data kesesuaian kondisi eksisting dengan standar pelayanan minimum:

Tabel 1 Kesesuaian Kondisi Eksisting dengan PM No.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		✓		
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		✓		

Pada table diatas hasil perbandingan kondisi eksisting fasilitas sarana angkutan perkotaan dapat dilihat bahwa sebagian besar atribut fasilitas sarana angkutan perkotaan belum terpenuhi. Dari 19 atribut fasilitas sarana angkutan perkotaan yang di inventarisasi hanya 26% yang sudah terpenuhi dan sisa 74% fasilitas sarana angkutan perkotaan belum terpenuhi. Fasilitas sarana

tersebut berupa:

- a. Belum terdapat identitas awak kendaraan bagi pengemudi angkutan di Kabupaten Madiun
- b. Belum tersedia lampu isyarat tanda bahaya
- c. Belum terdapat peralatan keselamatan seperti APAR (Alat Pemadam Api Ringan) dan alat pemecah kaca
- d. Belum tersedia fasilitas Kesehatan seperti kotak pertolongan padakecelakaan (P3K)
- e. Belum terdapat informasi tanggap darurat yang tertera didalamkendaraan
- f. Belum tersedia fasilitas pengatur suhu ruangan
- g. Belum tersedia fasilitas kebersihan berupa tempat sampah didalamkendaraan
- h. Belum tersedia tempat duduk prioritas
- i. Belum tersedia ruangan tempat kursi roda
- j. Belum tersedia informasi pelayanan pada kendaraan

2. Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Fasilitas Sarana Angkutan Perkotaan di Kabupaten Madiun

- a. Atribut Pelayanan Angkutan Perkotaan indikator IPA (Importance Performance Analysis)

Tabel 2 Atribut Pelayanan Angkutan Perkotaan

Dimensi Kualitas	Atribut Pelayanan Angkutan Perkotaan
Tangiabels	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas kendaraan 2. Identitas awak kendaraan 3. Lampu penerangan 4. Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan 5. Fasilitas pengatur suhu ruangan 6. Fasilitas kebersihan
Reability	<ol style="list-style-type: none"> 7. Kaca film 8. Lampu isyarat tanda bahaya 9. Fasilitas pegangan penumpang berdiri 10. Sabuk keselamatan dimasing-masingkursi 11. Kelistrikan audio visual
Responsiveness	<ol style="list-style-type: none"> 12. Informasi tanggap darurat 13. Informasi Pelayanan
Assurance	<ol style="list-style-type: none"> 14. SOP Kendaraan 15. Peralatan Keselamatan 16. Fasilitas Kesehatan

Dimensi Kualitas	Atribut Pelayanan Angkutan Perkotaan
Empaty	17. Tarif 18. Tempat duduk prioritas 19. Ruang tempat kursi roda

b. Penentuan sampel untuk Uji Validitas dan Reabilitas

Dalam penentuan uji sampel ini diambil berdasarkan rumus slovin yang dimana dari jumlah sampel, yaitu 49 penumpang perhari untuk semua trayek dan dilakukan survei selama 5 hari yaitu 245 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 pada saat PKL Kabupaten Madiun 2024. Jumlah penumpang yang terangkut perhari yang telah didapat dari data dinamis kemudian dihitung dengan menggunakan rumus slovin dengan batas kesalahan yang digunakan yaitu sebesar 10% karena populasi yang kurang. Perhitungan sampel di dapatkan hasil 75 responden setelah dimasukkan dan dihitung ke dalam Rumus Slovin.

c. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner yang digunakan oleh peneliti guna mengukur dan memperoleh data penelitian dari sampel yang diambil dari responden. Langkah yang dilakukan pada uji validitas ini yaitu dengan memasukkan hasil kuesioner dari 75 responden kedalam SPSS. Selanjutnya dilakukan analisa validitas dan akan didapatkan nilai R hitung. Pertanyaan dinyatakan tidak valid apabila R hitung > R tabel dan sebaliknya dinyatakan tidak valid apabila R hitung < R tabel dengan signifikansi 5% dan jumlah sampel sebanyak 75. Pada R Tabel di didapatkan nilai R Tabel sebesar 0,227. Berikut hasil uji validitas:

Tabel 3 Uji Validitas Tingkat Kepentingan

NO ITEM	r HITUNG	TABEL 5% (75)	KETERANGAN
P1	0,482	0,227	VALID
P2	0,276	0,227	VALID
P3	0,430	0,227	VALID
P4	0,243	0,227	VALID
P5	0,426	0,227	VALID
P6	0,407	0,227	VALID
P7	0,549	0,227	VALID
P8	0,323	0,227	VALID
P9	0,303	0,227	VALID
P10	0,415	0,227	VALID
P11	0,241	0,227	VALID
P12	0,467	0,227	VALID
P13	0,349	0,227	VALID
P14	0,260	0,227	VALID
P15	0,238	0,227	VALID
P16	0,328	0,227	VALID
P17	0,342	0,227	VALID
P18	0,526	0,227	VALID
P19	0,256	0,227	VALID

Tabel 4 Uji Validitas Tingkat Kepuasan Kinerja

NO ITEM	r HITUNG	TABEL 5% (75)	KETERANGAN
P1	0,277	0,227	VALID
P2	0,260	0,227	VALID
P3	0,280	0,227	VALID
P4	0,246	0,227	VALID
P5	0,528	0,227	VALID
P6	0,251	0,227	VALID
P7	0,265	0,227	VALID
P8	0,321	0,227	VALID
P9	0,349	0,227	VALID
P10	0,278	0,227	VALID
P11	0,260	0,227	VALID
P12	0,303	0,227	VALID
P13	0,578	0,227	VALID
P14	0,249	0,227	VALID
P15	0,283	0,227	VALID
P16	0,322	0,227	VALID
P17	0,261	0,227	VALID
P18	0,418	0,227	VALID
P19	0,242	0,227	VALID

d. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat apakah kuesioner yang akan digunakan memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan secara berulang. Dalam melakukan uji reliabilitas ini menggunakan bantuan program SPSS. Instrumen dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha > 0,6 (Mukhoyaroh dan Agustyawan 2022). Berikut merupakan hasil uji reliabilitas:

Tabel 5 Uji Reabilitas

VARIABLE	ALPHA	r TABEL 5% (75)	KETERANGAN
KEPENTINGAN	0,620	0,6	RELIABLE
KEPUASAN KINERJA	0,649	0,6	RELIABLE

e. Analisis IPA

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan analisis terhadap tingkat kepentingan dari pelayanan dengan kepuasan kinerja. Untuk mengukur tingkat pelayanan Angkutan Perkotaan di Kabupaten Madiun digunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Dari 75 responden atau pengguna angkutan perkotaan di Kabupaten Madiun akan diberikan formulir berisi pilihan skala 5 tingkat seperti yang sudah di tampilkan sebelumnya. Kemudian di dapatkan nilai rata-rata dari perhitungan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Nilai rata-rata tersebut digunakan untuk mengetahui posisi atribut dalam diagram kartesius. Hasil perhitungan nilai rata-rata dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

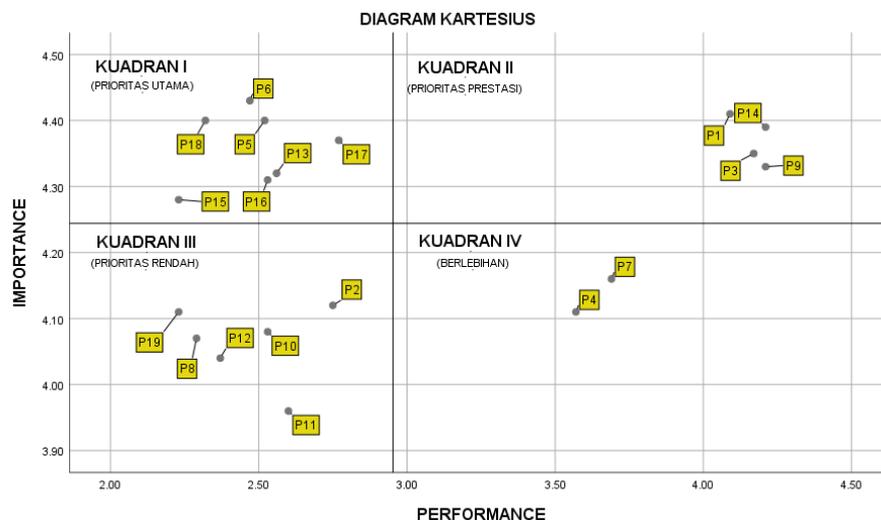
Tabel 6 Hasil rata-rata tingkat kepentingan dan kepuasan kinerja

No.	Atribut	Importance	Performance
P1	Identitas Kendaraan	4,41	4,09
P2	Identitas Awak Kendaraan	4,12	2,75
P3	Lampu Penerangan	4,35	4,17

No.	Atribut	Importance	Performance
P4	Kaca Film	4,11	3,57
P5	Lampu Isyarat Tanda Bahaya	4,40	2,52
P6	SOP Kendaraan	4,43	2,47
P7	Peralatan Keselamatan	4,16	3,69
P8	Fasilitas Kesehatan (P3K)	4,07	2,29
P9	Informasi Tanggap Darurat	4,33	4,21
P10	Fasilitas Pegangan Penumpang	4,08	2,53
P11	Fasilitas Penyimpanan dan Pemeliharaan Kendaraan	3,96	2,60
P12	Fasilitas Pengatur Suhu Ruangan	4,04	2,37
P13	Fasilitas Kebersihan	4,32	2,56
P14	Tarif	4,39	4,21
P15	Tempat Duduk Prioritas	4,28	2,23
P16	Ruang Tempat Kursi Roda	4,31	2,53
P17	Informasi Pelayanan	4,37	2,77
P18	Sabuk Keselamatan	4,40	2,32
P19	Audio/Musik	4,11	2,23

f. Penggambaran Diagram Kartesius

Pada pemetaan diagram kartesius dilakukan dengan menempatkan masing-masing atribut fasilitas penilaian dengan titik koordinat yang sesuai dengan rata-rata tingkat kepentingan dan kepuasannya. Pada diagram kartesius terbagi menjadi 4 kuadran dengan masing- masing kuadran dibatasi oleh 2 garis yang saling berpotongan dan tegak lurus. Kemudian dari masing-masing atribut fasilitas tersebut akan ditempatkan pada salah satu kuadran sesuai dengan nilai rata- rata dari tingkat kepentingan dan kinerjanya. Nilai tersebut nantinya akan digunakan untuk membuat titik koordinat dalam diagram kartesius. Untuk nilai rata-rata tingkat kepentingan berada pada garis sumbu Y dan untuk tingkat kinerja berada pada garis sumbu X. Berikut dapat dilihat pada gambar hasil pemetaan diagram kartesius:



Gambar 2 Diagram Kartesius

Berikut pemetaan atribut fasilitas sarana angkutan perkotaan tiap kuadran meliputi :

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 yang termasuk dalam kuadran I antara lain:

- 1) Fasilitas Pengatur Suhu Ruangan (P5)
- 2) Fasilitas Kebersihan (P6)

- 3) Informasi Pelayanan (P13)
- 4) Peralatan Keselamatan (P15)
- 5) Fasilitas Kesehatan (P16)
- 6) Tarif (P17)
- 7) Tempat Duduk Prioritas (P18)

b. Kuadran II (Prioritas Prestasi)

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

- 1) Identitas Kendaraan (P1)
- 2) Lampu Penerangan (P3)
- 3) Fasilitas Pegangan Penumpang (P9)
- 4) SOP Kendaraan (P14)

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting bagi penumpang dan kinerjanya juga kurang. Untuk atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini yaitu sebagai berikut:

- 1) Identitas Awak Kendaraan (P2)
- 2) Lampu Isyarat Tanda Bahaya (P8)
- 3) Sabuk Keselamatan (P10)
- 4) Audio Visual (P11)
- 5) Informasi Tanggap Darurat (P12)
- 6) Ruang Tempat Kursi Roda (P19)

d. Kuadran IV (Berlebihan)

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

- 1) Fasilitas Penyimpanan dan Pemeliharaan Kendaraan (P4)
- 2) Kaca Film (P7)

Dilihat dari diagram kartesius dapat disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan penumpang sebagian besar angkutan perkotaan di Kabupaten Madiun belum terpenuhi dan belum sesuai. Oleh karena itu, harus dilakukan penambahan maupun peningkatan fasilitas terutama atribut-atribut yang masuk dalam prioritas utama maupun atribut-atribut dengan tingkat kesesuaian rendah yang ada di angkutan perkotaan di Kabupaten Madiun.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari analisis dan pembahasan permasalahan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa. Fasilitas sarana angkutan perkotaan di Kabupaten Madiun dilihat dari kondisi saat ini (eksisting) yang sebagian besar belum memenuhi standarpelayanan minimum sesuai PM Perhubungan No. 98 Tahun 2013 ditinjau dari aspek Keamanan, aspek keselamatan, aspek kenyamanan, aspek keterjangkauan, aspek kesetaraan dan aspek keteraturan. Lalu Kesesuaian fasilitas sarana angkutan perkotaan di Kabupaten Madiun dengan standar pelayanan minimum sesuai PM Perhubungan No. 98 Tahun 2013 masih banyak yang belum sesuai meliputi: identitas awak kendaraan, informasi pelayanan, informasi tanggap darurat, peralatan keselamatan, fasilitas Kesehatan, fasilitas pengatur suhu ruangan, fasilitas kebersihan, lampu

isyarat tanda bahaya dan tempat duduk prioritas. Serta Tingkat kepentingan dan kepuasan dari pengguna angkutan perkotaan terhadap fasilitas sarana angkutan perkotaan di Kabupaten Madiun ini diukur dari hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA) dan terdapat 9 atribut fasilitas yang masuk dalam kuadran I (prioritas utama) dan kuadran III (prioritas rendah) yang perlu dilakukan evaluasi dan peningkatan pada fasilitas tersebut. Dari hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA) bahwa fasilitas yang perlu ditingkatkan meliputi: identitas awak kendaraan, informasi pelayanan, informasi tanggap darurat, peralatan keselamatan, fasilitas Kesehatan, fasilitas pengatur suhu ruangan, fasilitas kebersihan, lampu isyarat tanda bahaya dan tempat duduk prioritas.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih disampaikan Kepada Dinas Perhubungan Kabupaten Madiun beserta para staf yang telah membantu dalam proses pengumpulan data penelitian ini, serta pihak-pihak yang telah membantu dalam melakukan penelitian sehingga penelitian dapat terwujud. Penelitian ini juga didukung oleh Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Jalan, Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD, Bekasi, Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- ____, 2009, Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Jakarta.
- ____, 2014, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 tahun 2014 tentang Angkutan Jalan. Kementerian Perhubungan
- ____, 2013, Peradaturan Menteri Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.
- Peraturan Daerah Kabupaten Madiun. 2019. “Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Madiun Tahun 2018-2023.” 3–6.
- Kelompok TIM PKL Kabupaten Madiun. 2024. Laporan Umum Taruna Sekolah Tinggi Transportasi Darat Program Studi D-III Manajemen Transportasi Jalan, Pola Umum Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan Identifikasi Permasalahannya, Bekasi.
- Affandi, Galih Wijaksana, D. W. I. Prasetyanto, and Andrean Maulana. 2017. “Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Kereta Api Ekonomi Bandung Raya.” *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional* 3(4):12–23.
- Amarsaid, D. 2021. “Bab III Metode Penelitian, Pengaruh Relationship Marketing, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Member Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening.” *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* 3:1–9.
- Exreana Karundeng, Meijina, Lucky F. Tamengkel, and Aneke Y. Punuindoong. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Benteng Resort Batu Putih.” *Productivity* 2(6):511–17.
- Ghozali Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan SPSS*. 4th ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Komaruddin. 2001. *Ensiklopedia Manajemen*. 5th ed. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kurniawan, Novia Aninditha, and Asterina Febrianti. 2022. “Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Trans Shuttle Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA).
- Manalu, Neni Sri Ardiyanti. 2023. “Evaluasi Aksesibilitas Angkutan Umum Bagi Disabilitas Di Kota Batam.’ Batam: Universitas Putera Batam.”
- Miro, Fadel. 2005. *Perencanaan Transportasi Untuk Mahasiswa, Perencana, Dan Praktisi*. Jakarta: Erlangga.

- Purnomo, Wirdha, and Dyah Riandadari. 2015. "Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Di PT. Arina Parama Jaya Gresik." *Jurnal Teknik Mesin* 03(3):54–63.
- Rizki, Muhammad, Muhammad Arhami, and Huzeni Huzeni. 2021. "Perbaikan Algoritma Naive Bayes Classifier Menggunakan Teknik Laplacian Correction."
- Sahir, Syafrida Sahir. 2021. *Metodologi Penelitian*. Penerbit KBM Indonesia.
- Septiani, Yuni, Edo Aribbe, and Risnal Diansyah. 2020. "ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)."
- Siregar. 2019. "Pengaruh Rekrutmen (X1) Dan Motivasi (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) Pada Divisi Pemasaran Pt. Bhinneka Life Indonesia Cabang Medan."
- Wisudawati, Nidya, Muhammad Ghazi Irfani, Merisha Hastarina, and Budi Santoso. 2023. "Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan." *Integrasi : Jurnal Ilmiah Teknik Industri* 8(1):32–39.