

BAB V

ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH

5.1 Kondisi Fasilitas Angkutan Perkotaan di Kabupaten Madiun

Analisis untuk pemecahan masalah ini dilakukan survei inventaris fasilitas Angkutan Perkotaan di Kabupaten Madiun. Survei yang dilakukan adalah dengan melihat kondisi fasilitas Angkutan Perkotaan di Kabupaten Madiun sekarang (eksisting). Adapun survei inventarisasi yang dilakukan di dalam angkutan perkotaan di Kabupaten Madiun yang bertujuan untuk melakukan evaluasi fasilitas yang ada pada angkutan tersebut

1. Aspek Keamanan

Pada aspek keamanan angkutan terdiri dari beberapa indikator yaitu:

a. Identitas Kendaraan

Identitas kendaraan angkutan umum yaitu berupa nomor plat kendaraan dan kode trayek yang terpasang pada kendaraan. Pada angkutan perkotaan di Kabupaten Madiun sebagian besar angkutan perkotaan terpasang identitas kendaraan sesuai dengan standar pelayanan minimum, Namun tidak terdapat kode trayek pada angkutan.



Gambar V. 1 Identitas Kendaraan

b. Identitas Awak Kendaraan

Identitas awak kendaraan yaitu berupa tanda pengenal atau kartu yang digunakan/dipasang oleh pengemudi dan seragam yang digunakan pengemudi angkutan sebagai identitas awak

kendaraan. Pada angkutan perkotaan di Kabupaten Madiun identitas awak kendaraan belum sesuai seperti tidak memiliki kartu identitas dan tidak memiliki seragam.



Gambar V. 2 Identitas Awak Kendaraan

c. Lampu Penerangan

Pada fasilitas sarana lampu penerangan angkutan perkotaan di Kabupaten Madiun sudah terfasilitasi lampu penerangan yang berada di tempat duduk belakang, Namun tidak berfungsi secara maksimal dikarenakan cahaya yang dihasilkan oleh lampu penerangan tidak teralu terang, yang dimana standar pelayanan minimum lampu penerangan yaitu 100% berfungsi dan sesuai dengan standar teknis.



Gambar V. 3 Lampu Penerangan

d. Kaca Film

Kaca film angkutan perkotaan di Kabupaten Madiun sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan, karena rata rata angkutan perkotaan di Kabupaten Madiun sudah menggunakan kaca film,

dan sudah disesuaikan dengan aturan yaitu kegelapan paling gelap yaitu 30%, juga dengan ketentuan pemasangan kaca film bagian depan berbeda dengan bagian samping maupun belakang



Gambar V. 4 Kaca Film

e. Lampu Isyarat Tanda Bahaya

Lampu isyarat bahaya digunakan sebagai pemberi informasi adanya bahaya di dalam kendaraan. Lampu isyarat tanda bahaya pada angkutan perkotaan di Kabupaten Madiun belum tersedia sehingga perlu adanya peningkatan berupa pemasangan lampu isyarat tanda bahaya.

2. Aspek Keselamatan

a. Awak Kendaraan

Pada aspek keselamatan untuk awak kendaraan angkutan perkotaan yang pertama yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP) pengoperasian kendaraan yang memiliki beberapa aturan yang harus dilakukan oleh pengemudi angkutan umum. Aspek keselamatan yang kedua yaitu kompetensi para pengemudi angkutan perkotaan di Kabupaten Madiun sudah memenuhi standar pelayanan minimum, dapat diambil contoh pengemudi angkutan perkotaan di Kabupaten Madiun sudah memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) untuk mengoperasikan kendaraan dan memiliki keterampilan. Dan aspek keselamatan yang ketiga yaitu kondisi fisik, kondisi fisik pengemudi perlu diperhatikan agar tingkat keselamatan saat pengoperasian kendaraan dapat terjaga,

b. Sarana

Aspek keselamatan untuk fasilitas sarana angkutan perkotaan yang pertama yaitu peralatan keselamatan yang berupa alat pemadam api ringan, alat pemecah kaca dan alat penerangan. Fasilitas sarana pada aspek keselamatan yang kedua yaitu berupa fasilitas kesehatan seperti kotak perlengkapan pertama pada kecelakaan (P3K) yang digunakan untuk penanganan darurat pada saat terjadi kecelakaan. Aspek keselamatan untuk fasilitas sarana yang ketiga yaitu berupa informasi tanggap darurat yang berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan yang ditempel didalam kendaraan, dan fasilitas sarana pada aspek keselamatan yang keempat yaitu berupa fasilitas pegangan penumpang. Dari beberapa fasilitas sarana yang termasuk dalam aspek keselamatan, angkutan perkotaan di Kabupaten Madiun belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan minimum karena belum tersedianya fasilitas fasilitas tersebut, kecuali hanya pegangan penumpang yang sudah tersedia pada angkutan perkotaan di Kabupaten Madiun.



Gambar V. 5 Pegangan Penumpang

c. Prasarana

Untuk bagian prasarana dalam aspek keselamatan yaitu fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (pool) ini tidak tersedia namun fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan ini dilakukan secara pribadi dikarenakan angkutan perkotaan di Kabupaten Madiun ini sebagian besar sudah milik pribadi.

3. Aspek Kenyamanan

Aspek kenyamanan ini meliputi daya angkut, pengatur suhu ruangan, dan fasilitas kendaraan. Untuk daya angkut di angkutan perkotaan di Kabupaten Madiun sudah memenuhi standar pelayanan minimum dengan jumlah penumpang yang diangkut tidak melebihi 100% dari kapasitas maksimal daya angkut. Hal ini dikarenakan penumpang yang terangkut pada setiap kendaraan jarang mencapai kapasitas penuh. Untuk fasilitas pengatur suhu ruangan dan fasilitas kebersihan belum terpenuhi dan belum tersedia pada angkutan perkotaan.

a. Daya Angkut

Daya angkut ditetapkan berdasarkan jumlah berat yang diizinkan (JBI), angkutan perkotaan di Kabupaten Madiun berjenis mobil bus kecil yang memiliki ketentuan JBI Sebesar 2680 Kg dan dengan daya angkut orang (60 kg/orang) yaitu maksimum 10 orang dengan total 600 kg beserta barang atau bawaan sebesar 110 kg. Angkutan perkotaan di kabupaten madiun sudah sesuai standar pelayanan minimum dengan jumlah daya angkut penumpang beserta barang bawaan dibawah kapasitas maksimum.



Gambar V. 6 Daya Angkut

4. Aspek Keterjangkauan

Aspek keterjangkauan meliputi aksesibilitas yang memberikan pelayanan sesuai dengan rute yang ditetapkan dalam izin penyelenggaraan angkutan, angkutan perkotaan di Kabupaten Madiun ini beroperasi sesuai dengan rute yang ditetapkan. Tarif merupakan biaya yang dikenakan kepada penumpang untuk 1 (satu) kali

perjalanan. namun di Kabupaten Madiun belum mengeluarkan SK tarif dalam penentuan tarif angkutan umum, sehingga belum memenuhi standar pelayanan minimum.

5. Aspek Kesetaraan

Pada aspek kesetaraan untuk angkutan perkotaan ini meliputi tempat duduk prioritas dan ruangan tempat kursi roda namun fasilitas angkutan perkotaan di Kabupaten Madiun ini belum tersedia sehingga belum memenuhi standar pelayanan minimal.

6. Aspek Keteraturan

a. Informasi Pelayanan

Informasi pelayanan memuat isi tentang informasi keberangkatan, kedatangan, tarif dan trayek yang dilayani. Namun fasilitas informasi pelayanan ini tidak terdapat pada angkutan di Kabupaten Madiun sehingga penumpang kesulitan untuk mengetahui layanan angkutan yang akan digunakan.

b. Waktu Berhenti di Halte

Waktu berhenti di halte merupakan waktu pada saat angkutan berhenti di shelter/halte untuk menurunkan dan/atau menaikkan penumpang. Trayek Angkutan Perkotaan ini hanya melewati sedikit halte/shelter di sepanjang trayeknya dan waktu berhenti di halte/shelter tidak melebihi batas yang ditentukan dalam peraturan yaitu paling lama 60 detik.

c. Kinerja Operasional

Kinerja operasional pada angkutan umum digunakan untuk memberikan kepastian besarnya suplai pelayanan pada rute yang ditetapkan dan supaya kendaraan beroperasi dengan biaya ekonomi dan efisien. Pada PM Perhubungan No. 98 Tahun 2013 indikator yang digunakan pada kinerja operasional meliputi presentasi armada yang beroperasi dan umur kendaraan. Berikut data jumlah armada yang beroperasi dan umur kendaraan.

Tabel V. 1 Jumlah Armada Beroperasi

Kode Trayek	Jumlah Armada		Tingkat Operasi
	Ijin	Operasi	
Caruban – Gemarang	7	7	100%

Sumber : Tim PKL Kabupaten Madiun 2024

Tabel V. 2 Umur Rata-rata Angkutan Perkotaan

Trayek	Jumlah Armada	Umur Rata-rata Kendaraan (Tahun)	Standar Bank Dunia	Keterangan
Caruban – Gemarang	7	20	10	TIDAK MEMENUHI

Sumber : Tim PKL Kabupaten Madiun 2024

5.2 Kesesuaian Fasilitas Angkutan Perkotaan Pada Saat Ini Terhadap Standar Pelayanan Minimum 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 V. 3 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		✓		

No	Nama Fasilitas	Ada	Tidak Ada	Kondisi	
				Sesuai	Tidak Sesuai
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 Ruang		✓		
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 pada kecelakaan (P3K)
- e. Belum terdapat informasi tanggap darurat yang tertera didalam kendaraan
- f. Belum tersedia fasilitas pengatur suhu ruangan
- g. Belum tersedia fasilitas kebersihan berupa tempat sampah didalam kendaraan
- h. Belum tersedia tempat duduk prioritas
- i. Belum tersedia ruangan tempat kursi roda
- j. Belum tersedia informasi pelayanan pada kendaraan

5.3 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Fasilitas Sarana Angkutan Perkotaan di Kabupaten Madiun

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

Tabel V. 4 Atribut Pelayanan Angkutan Perkotaan

Dimensi Kualitas	Atribut Pelayanan Angkutan Perkotaan
Tangiabels	1. Identitas kendaraan 2. Identitas awak kendaraan 3. Lampu penerangan 4. Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan 5. Fasilitas pengatur suhu ruangan 6. Fasilitas kebersihan

Dimensi Kualitas	Atribut Pelayanan Angkutan Perkotaan
Reability	7. Kaca film 8. Lampu isyarat tanda bahaya 9. Fasilitas pegangan penumpang berdiri 10. Sabuk keselamatan dimasing-masing kursi 11. Kelistrikan audio visual
Responsiveness	12. Informasi tanggap darurat 13. Informasi Pelayanan
Assurance	14. SOP Kendaraan 15. Peralatan Keselamatan 16. Fasilitas Kesehatan
Empaty	17. Tarif 18. Tempat duduk prioritas 19. Ruangan tempat kursi roda

Tabel V. 5 Simbol Atribut Pelayanan Angkutan Perkotaan

No	Atribut Pelayanan Angkutan Perkotaan	Simbol
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
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
12	Informasi tanggap darurat	P12
13	Informasi pelayanan	P13

No	Atribut Pelayanan Angkutan Perkotaan	Simbol
14	SOP Kendaraan	P14
15	Peralatan keselamatan	P15
16	Fasilitas Kesehatan	P16
17	Tarif	P17
18	Tempat duduk prioritas	P18
19	Ruangan tempat kursi roda	P19

2. 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.

Tabel V. 6 Jumlah Penumpang Terangkut Perhari

Rute	Jumlah Armada Beroperasi	Jumlah Penumpang Terangkut (orang/hari/kendaraan)	Total Penumpang Terangkut (Orang/Hari)
Caruban – Gemarang	7	7	49

Sumber : TIM PKL Kab. 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 sebagai berikut:

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

$$n = \frac{245}{1 + 245(0,1^2)}$$

$$n = \frac{245}{1 + 2,45}$$

$$n = \frac{245}{3,45}$$

$n = 71,014$ dibulatkan menjadi $n = 75$

Berdasarkan perhitungan diatas, didapat nilai 71,014 untuk jumlah sampel dapat dibulatkan menjadi 75 sampel responden.

3. 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 V. 7 Uji Validitas Tingkat Kepentingan

NO ITEM	r HITUNG	r 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

NO ITEM	r HITUNG	r TABEL 5% (75)	KETERANGAN
P17	0,342	0,227	VALID
P18	0,526	0,227	VALID
P19	0,256	0,227	VALID

Pada tabel diatas menunjukkan hasil uji validitas tingkat kepentingan bahwa r hitung $>$ r table pada signifikan 5% untuk item-item fasilitas. Dapat disimpulkan bahwa item pada kuesioner tingkat kepentingan fasilitas sarana angkutan perkotaaan ini valid.

Tabel V. 8 Uji Validitas Tingkat Kepuasan Kinerja

NO ITEM	r HITUNG	r 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

Pada table diatas menunjukan bahwa r hitung $>$ r tabel pada hasil uji validitas tingkat kepuasan terhadap kinerja item-item fasilitas sarana angkutan perkotaan. Dapat disimpulkan bahwa item atau atribut pada penelitian ini adalah valid. Oleh karena itu kuesioner ini dapat digunakan oleh peneliti untuk mengukur dan memperoleh data penelitian.

4. 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 $> 0,6$ (Mukhoyyaroh dan Agustyawan 2022). Berikut merupakan hasil uji reliabilitas:

Tabel V. 9 Uji Reabilitas

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

Dari hasil tabel diatas, didapatkan nilai koefisien kuesioner kepentingan sebesar 0,620 dan kuesioner kepuasan sebesar 0,649. Dapat dikatakan bahwa semua atribut dalam penelitian ini reliabel atau konsisten. Dan peneliti dapat menggunakan kuesioner yang memiliki kondistensi jika pengukuran dilakukan secara berulang.

5. Analisis IPA (Importance Performance Analysis).

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 ditampilkan sebelumnya. Dan nantinya jawaban/pilihan yang diberikan akan dianalisis sesuai dengan tingkat kesesuaian persepsi kinerja serta tingkat kesesuaian harapan dari pelayanan angkutan perkotaan di Kabupaten Madiun. Berikut adalah kriteria penilaian tingkat kesesuaian pelanggan:

1. Tingkat kesesuaian $>100\%$, berarti kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan. Artinya pelayanan sangat memuaskan konsumen
2. Tingkat kesesuaian $=100\%$, berarti kualitas layanan yang

diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan. Artinya pelayanan telah memuaskan konsumen.

3. Tingkat kesesuaian <100%, berarti kualitas pelayanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh konsumen. Artinya pelayanan yang diberikan belum memuaskan konsumen.

Rumus yang digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian yaitu sebagai berikut.

Rumus V. Tingkat Kesesuaian

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

Sumber : (Wisudawati et al. 2023)

Keterangan :

Tki = Penilaian Tingkat kesesuaian

$\sum Xi$ = Skor penilaian kinerja

$\sum Yi$ = Skor penilaian kepentingan

Berikut merupakan Tabel V.10 yaitu hasil kuesioner tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari atribut atribut angkutan perkotaan di Kabupaten Madiun, yang dimana kuesioner dibagikan melalui dalam jaringan (online) dengan platform Googleform kepada masyarakat pengguna angkutan perkotaan di wilayah operasi trayek angkutan perkotaan di Kabupaten Madiun.

Tabel V. 10 Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Angkutan Perkotaan Kabupaten Madiun

No	Atribut	Tingkat Kinerja (X)					Tingkat Kepentingan (Y)					Jumlah(X)	Jumlah (Y)	Tingkat Kesesuaian (X/Y x 100%)
		(Responden x Pilihan skor likert)					(Responden x Pilihan skor likert)							
		TP(1)	KP(2)	CP(3)	P(4)	SP (5)	TP(1)	KP(2)	CP(3)	P(4)	SP(5)			
1	Identittas Kendaraan	0	0	30	184	95	0	0	12	144	175	309	331	93%
2	Identitas Awak Kendaraan	1	56	105	44	0	0	0	30	184	95	206	309	67%
3	Lampu Penerangan	0	0	30	168	115	0	0	15	156	155	313	326	96%
4	Fasilitas Penyimpanan Dan Pemeliharaan Kendaraan	0	4	93	148	25	0	0	39	164	105	270	308	88%
5	Fasilitas Pengatur Suhu Ruangan	8	60	84	32	5	0	0	9	156	165	189	330	57%
6	Fasilitas Kebersihan	11	54	90	28	0	0	0	6	156	170	183	332	55%
7	Kaca Film	0	2	78	156	45	0	0	36	156	120	281	312	90%
8	Lampu Isyarat Tanda Bahaya	13	13	74	48	32	5	0	0	39	176	172	305	56%
9	Fasilitas Pegangan Penumpang Berdiri	0	0	36	140	140	0	0	15	160	150	316	325	97%
10	Sabuk Keselamatan Dimasing-masing Kursi	10	58	78	40	0	0	0	39	172	95	186	306	61%
11	Kelistrikan Audio Visual	8	60	66	60	0	0	10	45	124	120	194	299	65%
12	Informasi Tanggap Darurat	9	68	81	20	0	0	10	42	116	135	178	303	59%
13	Informasi Pelayanan	8	52	96	36	0	0	0	15	164	145	192	324	59%
14	SOP Kendaraan	0	0	27	156	135	0	0	3	176	150	318	329	97%
15	Peralatan Keselamatan	15	68	66	16	0	0	0	27	140	155	165	322	51%
16	Fasilitas Kesehatan	9	58	96	20	0	0	0	6	192	125	183	323	57%
17	Tarif	11	42	66	72	15	0	0	18	140	170	206	328	63%
18	Tempat Duduk Prioritas	12	70	60	32	0	0	0	18	132	180	174	330	53%
19	Ruangan Tempat Kursi Roda	12	76	69	8	0	0	4	33	168	100	165	305	54%

Pada tabel V.10 dapat dilihat bahwa tingkat kesesuaian tertinggi terdapat pada atribut pelayanan nomor Fasilitas Pegangan Penumpang Kendaraan yaitu sebesar 97% dan tingkat kesesuaian terendah terdapat pada atribut nomor 15 yaitu Atribut Keselamatan dengan 51%.

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

$$Tki = \frac{4200}{6047} \times 100\% = 69\%$$

Dari perhitungan tingkat kesesuaian total diatas dapat diketahui bahwa nilai kesesuaian total antara kinerja dan harapan hanya sebesar 69%, Hal ini dapat menunjukkan gambaran secara keseluruhan bahwa kinerja fasilitas angkutan perkotaan di Kabupaten Madiun belum dapat memenuhi harapan pengguna dikarenakan nilai tingkat kesesuaian masih dibawah 100% dan masih kurang maksimal.

Sebelum membuat diagram kartesius terlebih dahulu dilakukan perhitungan nilai rata-rata dari 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 V.11 dibawah ini:

Tabel V. 11 Hasil rata-rata tingkat kepentingan dan kepuasan kinerja

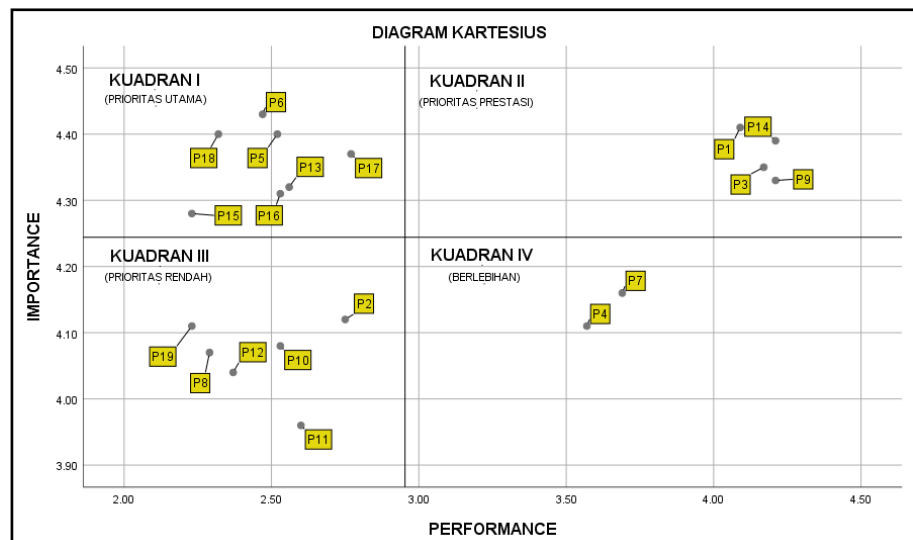
No.	Atribut	Importance	Performance
P1	Identitas Kendaraan	4,41	4,09
P2	Identitas Awak Kendaraan	4,12	2,75
P3	Lampu Penerangan	4,35	4,17
P4	Kaca Film	4,11	3,57
P5	Lampu Isyarat Tanda Bahaya	4,40	2,52
P6	SOP Kendaraan	4,43	2,47
P7	Peralatan Keselamatan	4,16	3,69
P8	Fasilitas Kesehatan (P3K)	4,07	2,29
P9	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

No.	Atribut	Importance	Performance
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

Dari tabel diatas kemudian dipetakan dalam diagram kartesius yang terbagi menjadi 4 kuadran dengan tingkat prioritas masing-masing. Pembagian kuadran ini menggunakan garis yang didapat dari rata- rata hasil tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap fasilitas sarana angkutan perkotaan di Kabupaten Madiun.

6. 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 aribut 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 V.7 hasil pemetaan diagram kartesius:



Gambar V. 7 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.

5.4 Usulan Peningkatan Fasilitas Sarana Serta Desain Angkutan Perkotaan di Kabupaten Madiun

Usulan untuk dilakukannya peningkatan fasilitas sarana angkutan perkotaan di Kabupaten Madiun ini berdasarkan dari tingkat kepuasan masyarakat yang dilihat dari kondisi eksisting dengan sudah dilakukannya analisis IPA untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kinerja pada evaluasi fasilitas angkutan perkotaan yaitu:

Peningkatan fasilitas ini berdasarkan atribut-atribut yang dianggap sangat penting oleh penumpang namun kinerja fasilitas pelayanan yang diberikan tidak memuaskan dan dianggap tidak terlalu penting serta kinerjanya juga kurang namun tetap harus ditingkatkan guna memenuhi standar pelayanan minimum sesuai dengan PM 98 Tahun 2013 tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek. Adapun usulan atribut-atribut yang ingin ditingkatkan adalah :

1. Identitas Awak Kendaraan

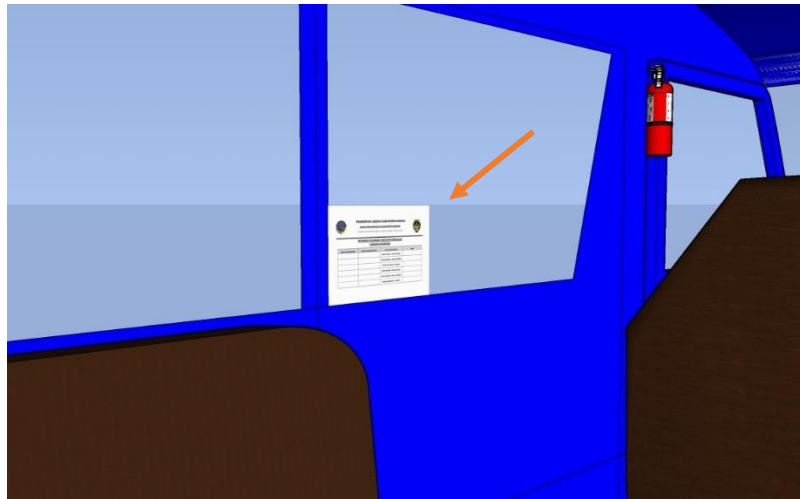
Tanda pengenal awak kendaraan berupa kartu yang berisi informasi yang berkaitan dengan awak kendaraan seperti nama pengemudi serta nomor induk pengemudi, yang di pasang/tempel pada ruang pengemudi dan tempat strategis lainnya agar dilihat dan diketahui oleh para penumpang.



Gambar V. 8 Identitas Awak Kendaraan

2. Informasi Pelayanan

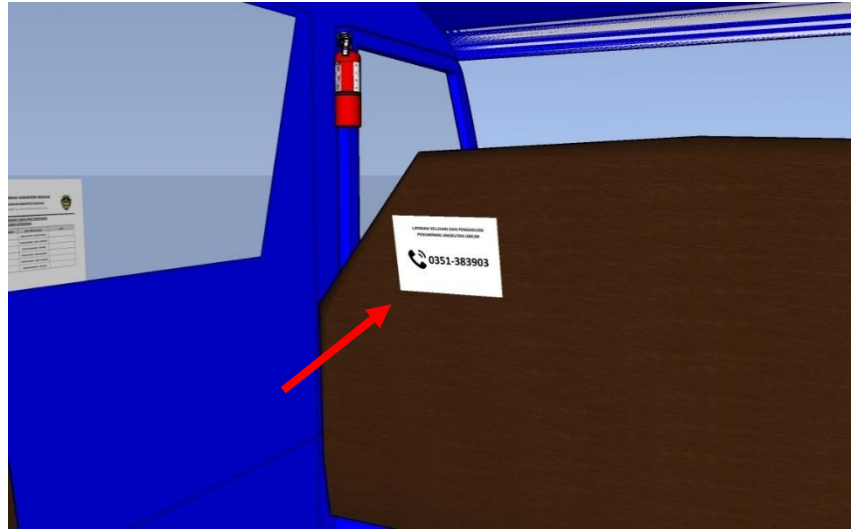
Informasi pelayanan berisi tentang informasi mengenai waktu keberangkatan, waktu kedatangan, tarif, dan rute pelayanan. Dengan di tempelkannya informasi pelayanan ini agar mempermudah para pengguna jasa mengetahui informasi tentang angkutan umum yang dikendarai. Informasi layanan ini berupa stiker/kertas yang ditempel di pintu kendaraan yang berisi tentang rute trayek, tarif, jadwal kedatangan dan keberangkatan angkutan perkotaan.



Gambar V. 9 Informasi Pelayanan

3. Informasi Tanggap Darurat

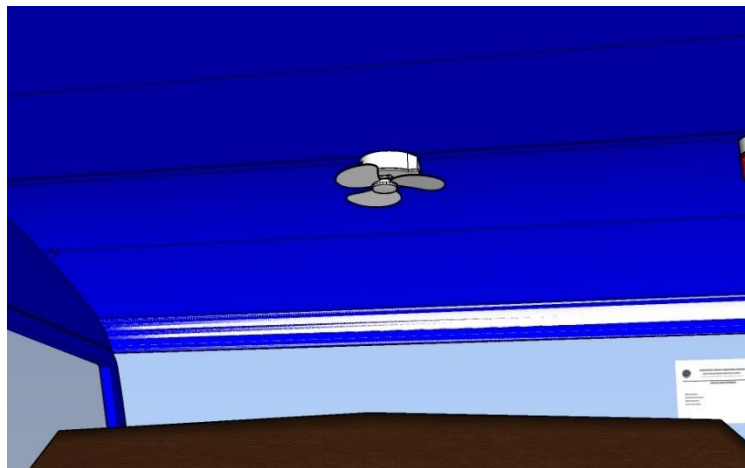
Informasi tanggap darurat pada angkutan umum ini berupa nomor pengaduan yang tertera pada bagian dalam kendaraan yang mudah dijangkau oleh penglihatan penumpang guna menerima informasi pengaduan dari pengguna jasa kepada pihak terkait. Pada angkutan perkotaan perlu dilakukan peningkatan pelayanan yang berupa stiker berisi nomor telepon dan/ atau SMS mengenai pengaduan yang dipasang pada bagian yang strategis dan mudah terlihat di dalam kendaraan agar sesuai dengan standar pelayanan minimal angkutan perkotaan.



Gambar V. 10 Nomor Layanan Pengaduan

4. Penyediaan Fasilitas Pengatur Suhu Ruangan

Fasilitas pengatur suhu ruangan ini dinilai cukup penting dalam pelayanan standar pelayanan minimal guna menjaga suhu agar tetap stabil sehingga memberikan rasa nyaman kepada pengguna angkutan perkotaan saat menggunakan angkutan perkotaan. Fasilitas ini juga belum tersedia sehingga perlu adanya peningkatan kinerja fasilitas angkutan perkotaan berupa kipas angin didalam jika saat AC tidak berfungsi atau tidak ada.

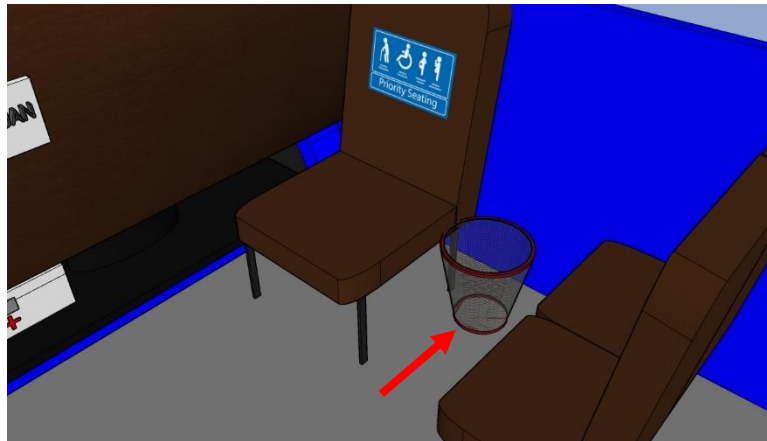


Gambar V. 11 Fasilitas Pengatur Suhu Ruangan (Kipas Angin)

5. Fasilitas Kebersihan

Dalam memenuhi standar kenyamanan fasilitas kebersihan harus tersedia agar sesuai dengan standar pelayanan minimal angkutan

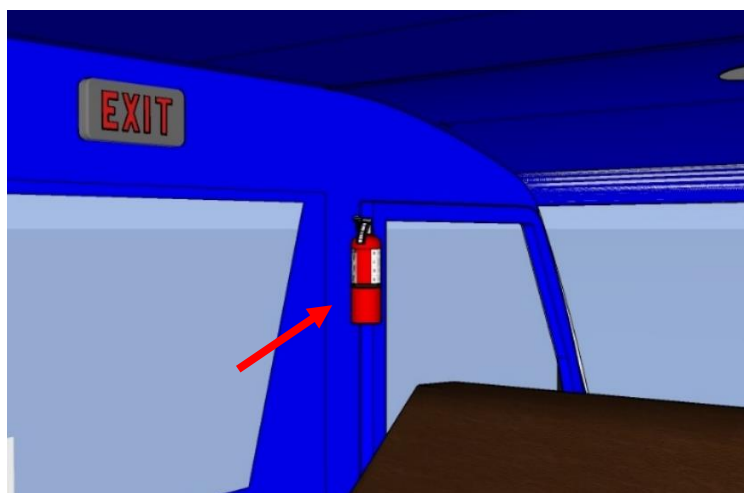
umum berupa tempat sampah yang terletak didalam kendaraan. Pada angkutan perkotaan di Kabupaten Madiun belum tersedianya fasilitas kebersihan ini sehingga perlu adanya peningkatan fasilitas pada angkutan perkotaan di Kabupaten Madiun.



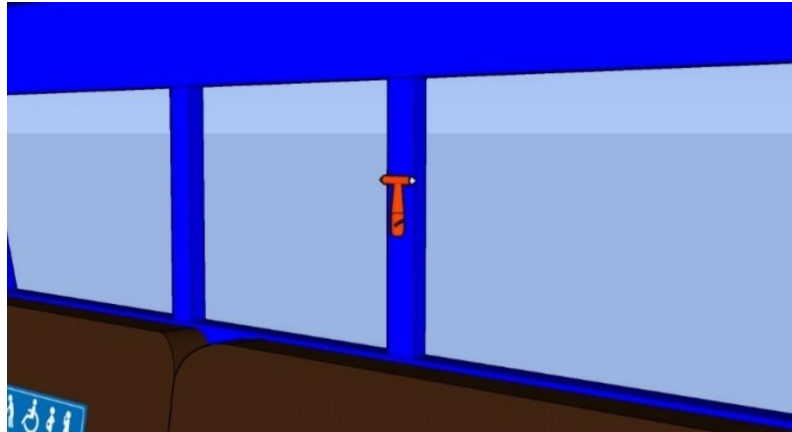
Gambar V. 12 Tempat Sampah

6. Peralatan Keselamatan

Peralatan keselamatan pada angkutan perkotaan meliputi: alat pemadam api ringan (APAR) dan alat pemukul/pemecah kaca. Untuk peralatan keselamatan ini belum dimiliki oleh angkutan perkotaan di Kabupaten Madiun sehingga perlu adanya peningkatan fasilitas keselamatan dengan menambah alat pemadam api ringan dan alat pemecah kaca.



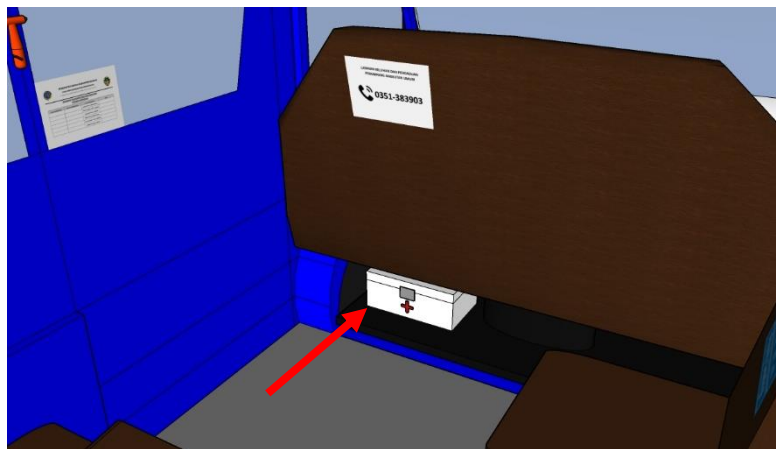
Gambar V. 13 Alat Pemadam Api Ringan



Gambar V. 14 Alat Pemecah/Pemukul Kaca

7. Fasilitas Kesehatan

Fasilitas Kesehatan ini dianggap sangat dibutuhkan bagi penumpang karena disaat hal-hal yang tidak diinginkan terjadi fasilitas Kesehatan dapat membantu sehingga perlu dilakukan peningkatan pada fasilitas Kesehatan ini berupa kotak P3K.



Gambar V. 15 Kotak P3K

8. Tempat Duduk Prioritas

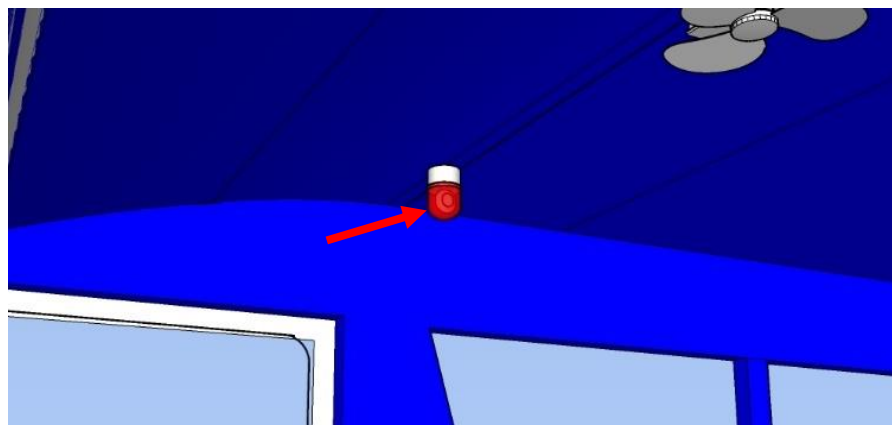
Fasilitas tempat duduk prioritas harus disediakan untuk memenuhi aspek kesetaraan dalam standar pelayanan minimum. Untuk posisi kursinya ditempatkan secara strategis didepan pintu untuk memudahkan naik dan turunnya penumpang yang diprioritaskan seperti penumpang lansia, penumpang difabel, ibu dan anak balita. Bentuk dari kursi tidak jauh beda hanya saja letak dan diberi stiker sebagai tanda.



Gambar V. 16 Tempat Duduk Prioritas

9. Lampu Isyarat Tanda Bahaya

Isyarat tanda bahaya ini belum terdapat pada angkutan perkotaan di Kabupaten Madiun maka perlu diadakan demi memenuhi standar pelayanan minimum yang diletakkan didalam kendaraan. Dengan indikasi lampu isyarat tanda bahaya berwarna merah jika terjadi hal yang membahayakan sehingga dapat memperingati penumpang yang berada didalam kendaraan.



Gambar V. 17 Lampu Isyarat Tanda Bahaya