



Open Access

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN PEDESAAN RUTE TEHORU-MASOHI KABUPATEN MALUKU TENGAH

Yusril Sowahu¹, Juliet G. Metekohy², Febrino Wangean³

^{1,2,3} Program Studi Teknik Sipil, Jurusan Teknik Perkapalan,
Fakultas Teknik, Universitas Pattimura, Ambon

Email: sawahuyusril@gmail.com julietmetekohy@gmail.com febrinowangean@gmail.com

Received 19 Januari 2024; Accepted 28 Januari 2025; Online Published 12 Februari 2025

Abstrak

Angkutan umum pedesaan memegang peranan krusial dalam mobilitas masyarakat, khususnya di daerah seperti Tehoru-Masohi, Kabupaten Maluku Tengah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan angkutan umum pedesaan pada rute tersebut. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data konkret (positivistik), penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan pengguna angkutan umum pedesaan. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan statistik, termasuk uji validitas dan reliabilitas, serta Importance Performance Analysis (IPA) dan analisis mean dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan angkutan umum pedesaan rute Tehoru-Masohi secara keseluruhan berada pada kategori "sangat baik" dengan nilai rata-rata 82,63 (setara dengan 82). Meskipun demikian, terdapat perbedaan antara tingkat kinerja (3,71%) dan tingkat kepentingan/harapan penumpang (4,51%), menunjukkan bahwa harapan penumpang masih lebih tinggi daripada kenyataan kinerja yang dirasakan. Penumpang secara umum merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak terminal maupun angkutan umum.

Keywords: *Kualitas Pelayanan; Importance Performance Analysis (IPA); Analisis Mean; SPSS; Uji Validitas.*

PENDAHULUAN

Pentingnya transportasi terlihat dari semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang atau barang. Angkutan merupakan jenis transportasi umum yang digunakan untuk kegiatan sehari-hari diberbagai tempat, Sebagai sarana transportasi yang digunakan oleh banyak orang, Angkutan umum tentunya harus memiliki fasilitas yang mendukung dan memadai. Keberadaan fasilitas diperlukan untuk memberikan pelayanan terhadap para penumpang selama berlangsungnya perjalanan. Fasilitas yang ada diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan yang baik. Rasa puas yang dirasakan oleh pelanggan merupakan kunci utama

yang harus menjadi perhatian bagi penyedia jasa dikarenakan pelanggan adalah alasan kunci utama. Seiring perkembangan jaman, transportasi dalam hal ini angkutan atau alat angkut hadir dalam berbagai macam jenis dan bentuk serta fungsi yang berbeda-beda. Untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya maka dibutuhkan suatu aturan yang menjadi legitimasi atau rujukan penggunaan transportasi sebagai angkutan atau alat angkut berdasarkan jenis dan fungsinya masing-masing. Mobilitas manusia yang semakin beragam sangat perlu didukung dengan adanya sistem transportasi yang berkelanjutan. Terutama bagi masyarakat pedesaan Kecamatan Tehoru Kabupaten Maluku Tengah yang pada umumnya hidup dari kegiatan pertanian. Petani

memerlukan akses termudah, termurah, dan tercepat ke pasar dalam menjual hasil produksinya. Begitu juga dengan transportasi angkutan umum pedesaan Tehoru yang memiliki peran penting untuk usaha perkembangan ekonomi. Bertolak dari latar belakang di atas maka penulis berinisiatif untuk melakukan penelitian dan memperdalam pemahaman tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Pedesaan Rute Tehoru – Masohi Kabupaten Maluku Tengah ”

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis kuantitatif atau penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian ini berupa angka – angka yang akan diukur atau dianalisis menggunakan statistik sebagai alat uji perhitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan selama 6 hari yaitu hari Senin, hari sabtu. Pada pukul 07.00 WIT sampai dengan pukul 18.00 WIT. Lokasi Penelitian.

Berlokasi di Kecamatan Tehoru Seram Selatan Kabupaten Maluku Tengah.

Pembuatan Data Kuisisioner

Populasi dan sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang ada di Kecamatan Tehoru Seram Selatan Kabupaten Maluku Tengah

1. Sampel Penelitian

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang diteliti. Menurut Sugiyono *sampling* yaitu cara pengumpulan data yang sifatnya tidak menyeluruh, artinya tidak mencakup seluruh obyek penelitian akan tetapi hanya sebagian dari populasi saja.

Keterangan :

n = besar sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat penyimpangan 10% (0,1)

Jenis dan Sumber Data

Data primer pada penelitian ini berupa data yang diperoleh dari hasil kuesioner dari responden. Data primer yang digunakan adalah kuesioner yang dibagikan kepada para penumpang angkutan pedesaan Kecamatan Tehoru.

Data sekunder pada penelitian ini berupa referensi dan literatur – literatur terkait penelitian yang bersumber dari buku, jurnal, artikel laporan penelitian, serta penelitian – penelitian terdahulu.

Teknik Analisa Data

SPSS (*Statistical Product for Service Solutions, dulunya Statistical Packedge for Social Sciences*) merupakan program komputer statistik yang mampu memproses data statistik secara cepat dan akurat. SPSS menjadi sangat populer karena memiliki bentuk pemaparan yang baik (berbentuk grafik dan tabel), bersifat dinamis (mudah dilakukan perubahan data dan update analisis) dan mudah dihubungkan dengan aplikasi lain (misalnya ekspor/impor data ke/dari Excel).

Analisa Mean

Mean adalah sebuah rata-rata dari data yang diperoleh berupa angka. *Mean* adalah jumlah nilai dibagi dengan jumlah individu. Analisis *mean* dilakukan untuk memperoleh bobot/persentase dari setiap faktor penyebab seorang berpindah.

Variabel Penelitian

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah:

y_1 = Pelayanan Angkutan

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Secara singkat, variabel bebas adalah variabel yang dapat mempengaruhi kinerja atau menjadi penyebab perubahan atau timbulnya variabel independen (terkait). Variabel bebas memiliki fungsi utama sebagai acuan untuk mengetahui pengaruh terhadap variabel lain (Aprilia Stela Pattipeilohy 2020). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah:

$$Y = f(X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) \text{ Dimana variabel bebas } (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5)$$

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Pengujian sampel dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah kuesioner yang digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini dapat dinyatakan valid dan dapat andalkan atau tidak. Jika kuesioner valid dan reliabel, maka kuesioner dapat dilanjutkan untuk menghitung nilai indeks dan kepuasan pelanggan. Jika tidak valid dan reliabel maka kuesioner harus disusun ulang.

hasil uji validitas kepuasan Y1 tingkat kinerja diatas ada 33 pertanyaan yang diuji terdapat 31 indikator dianggap valid karena memiliki nilai korelasi (*Pearson Correlation*) > nilai r tabel dan terdapat 2 item pertanyaan yang tidak valid karena nilai r hitung < r tabel. Misalnya untuk indikator X1.1 nilai korelasinya 0.425 dengan nilai r tabel 0.361, sehingga dinyatakan valid karena hasil nilai korelasinya > dari nilai r tabel, sedangkan untuk indikator X2.2 nilai korelasinya 0.229 dengan nilai r tabel 0.361, sehingga dinyatakan tidak valid karena nilai r hitung < 0.361.

hasil uji validitas kepuasan Y2 tingkat kepentingan terdapat 33 pertanyaan yang diuji dan terdapat 31 indikator dianggap valid karena memiliki nilai korelasi (*Pearson Correlation*) > nilai r tabel dan terdapat 2 item pertanyaan yang tidak valid karena nilai r hitung < r tabel. Misalnya untuk indikator X1.1 nilai korelasinya 0.392 dengan nilai r tabel 0.361 menyatakan valid karena hasil nilai korelasi > dari nilai r tabel sedangkan untuk indikator X2.2 nilai korelasinya 0.316 dengan nilai r tabel 0.361, sehingga dinyatakan tidak valid karena nilai r hitung < 0.361.

Uji Reliabilitas

Instrument dikatakan dapat diandalkan apabila menghasilkan konsistensi jawaban walaupun dilakukan pengukuran berulang-ulang. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi alat ukur (instrumen) dimaksud, dengan ketentuan sebagai berikut;

1. Jika nilai *Cronbach Alpha* $\geq 0,60$ maka kuesioner penelitian reliabel.
2. Jika nilai *Cronbach Alpha* $\leq 0,60$ maka kuesioner penelitian tidak reliabel.

Dalam pengujian reliabilitas kita hanya menggunakan data-data valid sedangkan yang tidak valid dibuang dan tidak digunakan atau dalam pengujian reliabilitas.

Dengan sampel sebanyak 100 orang responden dan taraf signifikansi sebesar 5%. Hasil perhitungan dengan menggunakan *software* SPSS 24 pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 4.11 Reliability Statistics Y1 Variabel (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.969	24

Dari Tabel 4.11 di atas menunjukkan bahwa nilai Cronbach Alpha 0.969 = 96% Kriteria Nunnally

(1960); Cronbach Alpha lebih besar dari 60% Nilai koefisien reliabilitas diatas adalah 0.969, nilai ini > 0,60. Maka hasil kuesioner ini memiliki tingkat reliabilitas yang baik atau dengan kata lain dapat dipercaya.

Tabel 4.12 Reliability Statistics Y2 Variabel (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,633	24

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 4.12 di atas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's* adalah sebesar 0,633. Nilai tersebut > 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner penelitian ini dikatakan reliabel dan konsisten

Metode Importance Performance Analisis (IPA)

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan factor-faktor yang menurut pengguna jasa sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan factor-faktor yang menurut pengguna jasa perlu ditingkatkan karena kondisi saat itu mungkin belum memuaskan. Analisis ini mengaitkan antara kepentingan (*importance*) suatu atribut yang dimiliki oleh objek tertentu dengan kinerja (*performance*) yang dirasakan oleh pengguna jasa. Dalam analisis berikut ini menampilkan perhitungan perbandingan rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Berikut perhitunganya;

1. Menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan kepentingan indikator-indikator yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan.

Skor nilai tingkat kesesuaian diperoleh dari jawaban responden pada halaman lampiran dimana tabel Y1

sebagai Xi tingkat kinerja dan tabel Y2 sebagai Yi tingkat kepentingan kemudian diambil nilai skor total setiap butir pertanyaan dari kedua tabel kepuasan tersebut kemudian dijumlahkan agar mendapatkan nilai TKI yang dicari. Rumus tingkat kesesuaian

$$TKi = \frac{x}{x} \times 100\%$$

Keterangan;

Tki = Tingkat Kesesuaian

Xi = Skor Penilaian Kinerja (Performance)

Yi = Skor Penilaian (Importance)

Nilai Tingkat kesesuaian, antara tingkat kinerja dan kepentingan pada Tabel 4.13 diperoleh dari hasil penjumlahan skor total setiap butir pertanyaan dari jawaban responden Y1 dan Y2 pada halaman lampiran.

Langkah awal untuk menghitung tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan adalah dengan mengetahui nilai Xi dan Yi dari setiap indikator. Nilai Xi dan Yi didapat dari total jawaban responden untuk masing-masing indikator. Kemudian hasil Xi dibagi dengan Yi dan dikali

$$100\%$$

Contoh perhitungan;

$$\text{Total Xi untuk indikator } X1.1 = 374$$

$$\text{Total Yi untuk indikator } X1.1 = 476$$

$$TKi = \frac{374}{476} \times 100\% \dots\dots\dots (4.2)$$

$$TKi = \frac{374}{476} \times 100\% \dots\dots\dots (4.3)$$

$$TKi = 78,58$$

Perhitungan yang sama digunakan untuk mencari nilai tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan dari setiap indikator. Nilai tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan ini dipakai

untuk menentukan penilaian responden terhadap kinerja setiap indikator.

Kriteria penilaian sebagai berikut;

0,81 - 1,00 (Sangat Baik)

0,66 - 0,80 (Baik)

0,51 - 0,65 (Cukup Baik)

0,35 - 0,50 (Kurang Baik)

0,00 - 0,34 (Sangat Tidak Baik)

Setelah diperoleh nilai tingkat kesesuaian (TKI) pada Tabel di atas, setelah itu dimasukkan kedalam tabel kinerja penilaian atribut, kemudian diberikan nilai dan skala berupa sangat baik, baik, cukup baik, kurang dan baik, sehingga didapatkan hasil nilai kepuasan penumpang.

2. Untuk analisis kuadran yaitu menghitung rata-rata nilai tingkat kinerja (*Performance*) dan kepentingan (*Importance*) untuk setiap item indikator dengan rumus sebagai berikut;

$$Xi = \frac{x}{n}$$

$$Yi = \frac{y}{n}$$

Dimana

Xi = Bobot rata-rata tingkat penilaian atribut kinerja ke-i

Yi = Bobot rata-rata tingkat penilaian atribut kepentingan ke-i

N = Jumlah responden

Nilai rata-rata dan nilai total butir pertanyaan dari tingkat kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*) diatas diperoleh dari tabel kepuasan responden Y1 dan Y2 pada halaman lampiran.

Langkah selanjutnya menghitung skor total antara tingkat kinerja dan kepentingan dari setiap indikator yaitu dengan menjumlahkan bobot skor total setiap indikator dibagi dengan jumlah responden.

Contoh perhitungan

Dimana Xi = untuk indikator X1.1 = 374 Jumlah responden (n) =100

$$\frac{374}{100} = 3,74$$

$$\frac{476}{100} = 4,76$$

Perhitungan yang sama digunakan untuk mencari nilai rata-rata penilaian tingkat kinerja dan kepentingan untuk setiap indikator.

3. Menghitung rata-rata penilain tingkat kinerja/kenyataan (*Performance*) dan kepentingan/harapan (*Importance*) untuk keseluruhan atribut.

Nilai rata-rata tingkat kinerja/kenyataan (*Performance*) dan kepentingan/harapan (*Importance*) pada tabel di atas diperoleh dari Tabel 4.15 yaitu nilai rata-rata tingkat kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*). Tabel 4.16 menunjukkan nilai rata-rata dari setiap indikator, nilai tersebut selanjutnya dimasukkan kedalam kuadran analisis. Rata-rata tingkat kinerja (Y1) memotong tegak lurus pada sumbu X horizontal pada sumbu vertikal, yakni sumbu Y yang mencerminkan kepentingan indikator (Y2) atau kepentingan pelanggan.

Kuadran I

Menunjukkan bahwa indikator-indikator yang berada dalam kuadran satu penanganannya perlu diprioritaskan karena atribut-atribut ini yang dinilai sangat penting oleh penumpang angkutan pedesaan Tehoru-Masohi. Indikator pelayanan yang dimaksud pada pelayanan ini adalah:

X2.2 : Saya merasa puas dengan kecepatan pelayanan angkutan pedesaan yang saya gunakan.

X3.4 : Pengemudi angkutan pedesaan berkendara dengan kecepatan yang aman dan sesuai

X4.1 : Mudah menjangkau tujuan perjalanan dengan menggunakan angkutan pedesaan rute Tehoru - Masohi

X4.2 : Angkutan pedesaan rute Tehoru-Masohi sangat mudah didapatkan

X5.3 : Saya merasa aman dan tenang saat menggunakan angkutan pedesaan, tanpa gangguan dari penumpang lain.

Kuadran II

Menunjukkan bahwa indikator yang berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan karena pada umumnya tingkat kinerja pelayanan telah sesuai dengan kepentingan penumpang, sehingga dapat memuaskan. Indikator pelayanan yang masuk pada kuadran ini adalah:

X1.1 : Kebersihan terminal

X1.4 : Kapasitas ruang tunggu atau halte sudah memenuhi kebutuhannya sesuai dengan jumlah penumpang yang datang

X1.9 : Kenyamanan akses pejalan kaki

X2.1 : Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada penumpang

X2.4 : Saya merasa bahwa perjalanan dengan angkutan pedesaan tidak memakan waktu lebih lama dibandingkan dengan moda transportasi lain.

X3.1 : Petugas cepat tanggap dalam mengatasi masalah

X3.3 : Dalam merespon keluhan penumpang petugas mampu menanggapi

X4.3 : Angkutan pedesaan rute Tehoru-Masohi mudah didapat pada jam berapapun

X4.4 : Informasi tentang angkutan pedesaan rute Tehoru-Masohi mudah didapatkan.

Kuadran III

Menunjukkan bahwa indikator yang berada dalam kuadran ini dinilai masih kurang penting bagi penumpang, sedangkan kinerja pelayanan bisa saja.

indikator pelayanan yang masuk pada kuadran ini adalah:

X1.3 : Kelengkapan fasilitas terminal

X1.6 : Keteraturan parkir kendaraan

X3.2 : Kesiagaan petugas dalam pelayanan

X5.1 : Saya tidak pernah mengalami tindak kriminal atau kejadian yang mengancam keselamatan selama menggunakan angkutan pedesaan.

Kuadran IV

Menunjukkan bahwa atribut-atribut yang berada dalam kuadran ini dinilai lebih berlebihan dalam pelayanan, hal ini disebabkan karena penumpang menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya indikator-indikator tersebut, akan tetapi dalam kinerja yang dilakukan dengan sangat baik sehingga dirasakan berlebihan. Atribut pelayanan yang masuk pada kuadran ini adalah.

X1.2 : Kebersihan Halte atau Ruang Tunggu

X1.5 : Angkutan pedesaan menyediakan fasilitas keselamatan yang memadai seperti, sabuk pengaman dan alat pemadam kebakaran.

X1.7 : Keamanan akses pejalan kaki

X1.8 : Keselamatan akses pejalan kaki

X2.2 : Saya merasa aman saat menggunakan angkutan pedesaan.

X5.2 : Saya merasa bahwa proses naik turun tangga dari angkutan pedesaan dilakukan dengan aman.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, tingkat penilaian penumpang terhadap kualitas pelayanan Angkutan umum pedesaan rute Tehoru-Masohi secara keseluruhan sebesar $82,61 \approx 82$ dalam

kategori sangat baik dengan presentase tingkat kinerja sebesar 3,71% dan presentase tingkat kepentingan sebesar 4,51% dimana tingkat kepentingan/harapan penumpang jauh lebih tinggi dari tingkat kinerja/kenyataan. Hal ini dapat dilihat dari hasil rata-rata penilaian terhadap kinerja pelayanan pengguna jasa atau penumpang yang dimana penumpang merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak terminal maupun pihak angkutan umum.

DAFTAR PUSTAKA

Button, K. J., 1993, *Transport Economics*, Second Edition, Aldershot, Hants; Brookfield, Vt. : Elgar.

Husnan, Suad and Suwarsono Muhammad. (2000). *Studi Kelayakan Proyek*. Edisi Keempat, Penerbit UPPAMPYKPN, Yogyakarta.

Khisty, C. J. dan B. K. Lall. 2006. *Dasar – Dasar Rekayasa Transportasi*. Erlangga. Jakarta.

LPM-ITB. (1997). “ Model Pelatihan Study Kelayakan Proyek Transportasi “ . Institut Teknologi Bandung (ITB). Bandung.

Miro, Fidel. 2005. *Perencanaan Transportasi: Untuk Mahasiswa, Perencana dan Praktisi*. Jakarta: Erlangga

Soedirdjo, Titi Liliani. 2002. *Rekayasa Lalu Lintas*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Depdiknas

Soegijoko, B. T. (1991:6). *Pengembangan Kota dan Sistem Angkutan Umum*. Seminar Nasional Transportasi, Lingkungan dan Perkembangan Kota Planologi : ITB.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Warpani, Suwardjoko. 2002. *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Penerbit ITB: Bandung