

EVALUASI INDEKS PELAYANAN MINIMUM DENGAN MENGUNAKAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (STUDI KASUS : PELAYANAN BUS AC KOTA SEMARANG)

YI. Wicaksono¹, A. Hartanto²

Diterima 23 Januari 2009

ABSTRACT

AC Damri bus Semarang has a year of this operation should be evaluated against the user satisfaction. Assess the scope of transportation services Damri conditioned bus with Importance Semarang-Performance Analysis of the results compared with the value of the Minimum Service Standards (SPM) public transportation issued by the Department of Transportation, results showed that the AC Damri bus service Semarang City still be above Standard Minimum services of government, but there are some parts that need to be improved include the performance of service provision at the time of departure / arrival, the availability of seats, the number of vehicle, hours of service operation, relevant infromasi precision route and travel schedule.

Keywords : *Measuring the quality of public transport services*

ABSTRAK

Bus Damri AC Semarang telah beroperasi setahun ini, dimana pengoperasiannya memerlukan evaluasi untuk memenuhi kepuasan pengguna. Penilaian kondisi pelayanan transportasi Bus Damri dengan "Importance Performance Analysis" dapat dilakukan dengan cara membandingkan dengan nilai Standar Pelayanan Minimum angkutan umum yang ditetapkan oleh Departemen Perhubungan. Hasilnya menunjukkan, bahwa pelayanan Bus Damri AC masih diatas Standar Pelayanan Umum yang ditetapkan Pemerintah, tetapi ada beberapa bagian tertentu yang perlu perbaikan diantaranya kinerja pelayanan waktu keberangkatan dan kedatangan, ketersediaan tempat duduk, jumlah kendaraan, lama waktu operasi, kejelasan rute dan jadwal perjalanan.

Kata kunci : *Kinerja, pelayanan, minimum*

¹ Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedarto SH, Tembalang Semarang
Email : wicak@sipi.ft.undip.ac.it; hp : 0816657027, (024) 8415539

² Bappeda Propinsi Jawa Tengah
Jl. Pemuda Semarang

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kota Semarang sebagai Kota Metropolitan berencana mengubah pelayanan angkutan umumnya dengan melakukan peningkatan pelayanan yaitu pada kapasitas angkutan umum yang relatif lebih besar, peningkatan kenyamanan dan keamanannya. Peluang ini oleh Perum Damri dikembangkan bus AC dengan kapasitas besar yang melayani dua koridor di Kota Semarang. Bus Damri tersebut melayani koridor Banyumanik-Johar dan Ngalian-Penggaron.

Operasi bus Damri AC yang sudah kurang lebih dua tahun ini perlu dilakukan kajian pelayanan dan kinerja operasi terhadap kepuasan pengguna yang akan dapat di jadikan acuan pengembangan sesuai kebutuhan kota itu sendiri. Hasil penilaian *performance* Bus Damri akan dibandingkan dengan nilai Standar Pelayanan Minimum untuk angkutan umum yang telah ditetapkan Departemen Perhubungan secara Nasional. Kajian *performance* terhadap Bus Damri AC dapat dijadikan bahan pembelajaran dalam rangka evaluasi di dalam upaya peningkatan pelayanan angkutan umum apakah sudah sesuai kebutuhan apa belum, atau bahkan masyarakat kota Semarang menghendaki pelayanan diatas Standart Pelayanan Minimum Nasional sesuai karakteristik daerah masing-masing.

Pokok Permasalahan

Angkutan bus Damri AC yang diberoperasi di Kota Semarang memiliki respon yang cukup positif oleh masyarakat Kota Semarang. Hal ini

ditunjukkan dengan tingkat isian bus yang rata-rata relatif penuh. Keberadaan angkutan bus Damri AC ini memberikan peningkatan kenyamanan yang dilengkapi fasilitas pendingin menjadi salah satu tolok ukur pelayanan Kota Metropolitan seukuran Kota Semarang.

Untuk menjadi tolok ukur angkutan umum di Kota Semarang, yang berarti harus memiliki hasil perbandingan dengan kinerja (*performance*) dari angkutan umum di Kota Semarang lainnya. Untuk itu pengkajian terhadap angkutan umum pada jalur yang sama perlu dilakukan sebagai bahan pembanding dan kajian *performance* terhadap tolok ukuran yang ada. Tolok ukuran ini kemudian di silangkan dengan kriteria Standar Pelayanan Minimum yang ada.

Alasan pemilihan kajian ini dengan didasarkan keingintahuan terhadap sejauh mana pelayanan Bus Damri AC yang menjadi salah satu angkutan yang diunggulkan di dalam melayani masyarakat Kota Semarang. Pemilihan angkutan Bus Damri AC memberikan keterkaitan terhadap seberapa besar kinerja Bus Damri AC di masyarakat setelah sekitar 2 tahun beroperasi. Pemilihan rute Ngalian-Pucanggading dan Banyumanik-Johar merupakan rute yang relatif banyak dilayani oleh angkutan Bus Damri AC ini. Pemilihan Bus Damri dibandingkan angkutan bus pada operator lainnya terletak pada pelayanan Bus Damri dengan fasilitas AC relatif hal baru yang belum pernah dikaji dengan fasilitas penambahan pada pendingin ruangan (*Air conditioner*) yang mungkin sudah saatnya dibutuhkan untuk Kota Semarang.

Penelitian dilaksanakan terhadap pengguna angkutan bus Damri AC dan pengguna non bus Damri AC pada dua koridor pelayanan yaitu koridor Ngalian-Pucanggading dan Banyumanik-Johar. Subtansi bahasan adalah menilai pelayanan angkutan Bus Damri AC Kota Semarang berdasarkan *Importance-Performance Analysis* yang kemudian diper-bandingkan dengan kondisi nilai dari Standar Pelayanan Minimum (SPM) angkutan umum.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap kinerja pelayanan sebagai tolok ukur yang akan menjadi pertimbangan didalam pelayanan angkutan umum (Damri AC dengan angkutan umum bus non AC) di Kota Semarang.

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan dan tingkat harapan konsumen, untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan konsumen terhadap kinerja angkutan umum yang diukur secara kuantitatif, untuk mengetahui indikator peningkatan pelayanan sebagai acuan pengembangan pelayanan angkutan umum Kota Semarang, membandingkan Standar Pelayanan Minimum dengan hasil dari persepsi penilaian masyarakat yang didapat dari kajian *Importance-Performance Analysis*.

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam melakukan evaluasi *performance* bus Damri AC Kota Semarang digunakan metoda *important performance analysis* untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan konsumen yang di diambil dari pengguna Bus Damri AC dengan angkutan bus lainnya pada jalur yang sama. Hasil dari analisis diban-

dingkan dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang ada untuk angkutan umum.

Penelitian tesis ini dilakukan pada Bus Damri AC Kota Semarang untuk koridor Ngalian-Pucanggading dan Banyumanik-Johar yang dilakukan pada bulan Februari 2009 dengan mengambil sasaran sampel pada penumpang Bus Damri AC dan Non Bus Damri yang melayani pada jalur sama sebagai pembandingan penumpang yang tidak pernah atau tidak mau naik Bus Damri AC.

Adapun Instrumen yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang berupa angket kuisisioner, data kuantitatif yaitu berupa data yang diperoleh dari Perum Damri Kota Semarang, perangkat komputer untuk pengolahan data angka dan teks serta penggunaan aplikasi program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions R.11*) untuk melakukan pengujian statistik.

Alur Penelitian

Alur penelitian yang dipakai agar penelitian ini dapat berjalan secara sistematis dan terencana maka ditempuh langkah sebagai berikut

Identifikasi Masalah

Pengidentifikasi masalah seperti yang telah diuraikan di atas berkenaan dengan kualitas kinerja angkutan Bus Damri AC dan angkutan lainnya pada koridor yang sama terhadap pelayanan masyarakat Kota Semarang sebagai acuan di dalam pengembangan angkutan umum Kota Semarang. Apabila kinerja di bawah kepuasan masyarakat, maka angkutan umum perlu diting-

katkan lebih dari pelaksanaan Damri AC saat ini. Apabila kinerja sama dengan tingkat kepuasan yang mencapai keseimbangan memberikan bahwa telah tercapai sistem angkutan umum yang cukup dengan sistem Bus Damri hanya perlu di pertahankan. Sedangkan kinerja diatas kepuasan, maka cukup dengan sistem ini sudah memenuhi harapan dari pengguna jasa.

Formulasi Desain

Fomularsi desain ini lebih pada pendesainan kuesioner sebagai salah satu alat yang digunakan sebagai alat pengukur kepuasan responden. Penyusunan desain kuesioner disesuaikan dengan desain mengenai *important-performance analysis*.

Importance Performance Analysis

Merupakan salah satu metode yang menghubungkan kinerja dengan tingkat kepentingan yang diukur berdasarkan dengan tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan Bus Damri. Analisis ini digunakan untuk menganalisis pengambilan keputusan didalam mengembangkan sistem angkutan umum umum kedepannya

Survai Pendahuluan

Survai pendahuluan dilakukan untuk menentukan waktu penyebaran kuesioner dan waktu yang akan digunakan pada survai lainnya. Survai ini meliputi survai data penumpang, yang nantinya digunakan sebagai dasar untuk memutuskan jumlah kuesioner yang akan disebar

Sebelum dilaksanakan pengambilan data secara lengkap, diperlukan survai

pendahuluan yang digunakan sebagai bahan pertimbangan yang sifatnya penjajakan. Kegiatan yang dilakukan pada survai pendahuluan ini adalah :

1. menetapkan pilihan metode yang akan digunakan;
2. inventarisasi prasarana pada koridor yang ditinjau;
3. menaksir kebutuhan dan ukuran data/sampel yang akan digunakan;
4. menentukan pembagian sasaran bus yang akan dilakukan survai.

Sasaran Survai

Sasaran survai yang dilakukan dengan mencoba untuk melakukan survai pada Bus Damri AC dan Bus-bus lainnya. Sasaran survai ini angkutan umum yang melalui koridor Ngalian-Pucanggading dan Banyumanik-Johar.

Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder berupa data yang diperoleh dari Perum Damri Kota Semarang. Data sekunder yang terpenting dalam studi ini adalah tren penumpang Damri yang digunakan sebagai acuan penentuan perkiraan kuesioner, meskipun demikian penentuan sampel dari dasar pilot survai menjadi acuan utama penentuan jumlah sampel.

Sebar Kuesioner

Sebar kuesioner dilakukan pada penumpang bus Damri AC yang ditemui di halte dan diatas Bus yang sedang beroperasi, sedangkan penumpang Non Bus AC dilakukan di halte. Penyebaran kuesioner ini menjadi salah satu data inti yang akan digunakan sebagai kajian lebih lanjut. Setelah penyebaran kuesioner ini kemudian dilakukan

pengelolaan data yang digunakan untuk check pemenuhan sampel. Uji sampel ini dilakukan dengan uji validitas, reabilitas dan distribusi. Apabila sampel memenuhi cukup akan diteruskan pada analisis dan apabila kurang memenuhi harus ditambah sampel sampai jumlah dihitung memenuhi.

Analisis Data

Analisis data dilakukan secara bertahap antara pengguna Bus Ac maupun Non Bus Ac serta gabungan keduanya, hasil akan memunculkan empat kriteria dari bagan yang disajikan oleh *importance-performance analysis*. Hasil yang didapatkan dari analisis data ini kemudian digunakan untuk menganalisis kebutuhan terhadap tolok ukur yang perlu diperhatikan didalam mengembangkan angkutan umum Kota Semarang.

Pembahasan dan Kesimpulan

Pembahasan ini merupakan langkah yang dianalisis lebih lanjut dari hasil yang diberikan berkenaan survai yang dilakukan. Analisis ini lebih difokuskan pada analisis kinerja yang ada di Damri AC namun dikaitkan dengan penyelenggaraan angkutan umum kedepannya. Hal ini mengingat bahwa angkutan Damri merupakan bagian dari pengembangan angkutan umum Kota Semarang. Pada pembahasan ini juga di bandingkan dengan kondisi nilai indeks Standar Pelayanan Minimum pada Angkutan umum yang ada.

Pentahapan Penelitian

Persiapan

Pada tahapan persiapan dilakukan pendalaman berkenaan metodologi dan

memperkuat kajian-kajian literatur baik dari jurnal nasional maupun internasional untuk memperkuat argumentasi analisis. Dilakukan pula persiapan pengambilan sampel yaitu :

1. Menentukan metode dan cara pengambilan sampel serta check sampel;
2. Perekrutan dan Training surveyor;
3. Uji coba survai awal.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebar kuesioner pada halte maupun lokasi potensial sebagai titik henti terutama pada lokasi lokasi sebagai simpul peletakan feeder sepanjang jalur Ngalian-Pucanggading maupun pada jalur Banyumanik-Johar. Survey awal diambil sebanyak 30 kuesioner untuk selanjutnya dianalisis untuk mencari jumlah sampel dan dilakukan pengujian sampel dengan tingkat kepercayaan 90% yang di dalam artian tingkat kesalahan di dalam respon responden yang dilakukan maksimum sebesar 10 persen penyimpangannya.

Berdasar data yang ada pada Perum Damri diperoleh tingkat populasi apakah dapat memenuhi standar minimal pengambilan sampel. Pengambilan kues menggunakan metode *simple random sampling* dimana cara pengambilan sampel dilakukan secara acak (dengan metoda acak tertentu) dari seluruh populasi yang ada.

Pengelolaan Data dan Uji Kecukupan Sampel

Data terkumpul di check terhadap *validitas, reabilitas dan distribusi normalnya*. Apabila dari check jumlah sampel masih belum mencukupi maka

dilakukan penambahan penyebaran kembali sampai didapatkan nilai yang memenuhi dari persyaratan, kemudian dilakukan analisis pentahapan selanjutnya.

Vaditas merupakan nilai sampel yang didapat harus dapat dipertanggungjawabkan bahwa data yang digunakan merupakan data yang valid. Uji validitas ini menggunakan alat bantu software SPSS, Untuk uji validitas ini ditentukan melalui perbandingan uji r tabel dengan r uji.

Reabilitas merupakan nilai sampel yang didapat harus dapat dipertanggungjawabkan bahwa data yang digunakan merupakan data yang realibel. Uji reabilitas ini menggunakan alat bantu software SPSS. Untuk uji reabilitas ditentukan melalui uji reability dengan penentuan nilai alpha.

Uji *distribusi* digunakan untuk mengetahui sampel memiliki keseragaman. Nilai keseragaman ini ditentukan berdasarkan nilai distribusi normalnya. Hal ini menunjukkan bahwa data sampel yang diambil masih berada di dalam nilai keseragaman. Uji distribusi dengan menggunakan perhitungan perbandingan nilai z tabel dengan z hitung.

Analisis Data dan Pembahasan

Pada tahapan analisis data dilakukan analisis statistik dengan *chi square* dan *importance performance analysis* sebagai cara perhitungan mengukur kinerja pelayanan yang hasilnya akan dibahas untuk didapatkan rekomendasi yang diperlukan.

Dilakukan juga analisis pengkajian *crosstab* yaitu dengan menyilangkan dari item parameter yang ditinjau serta

melakukan perbandingan antara Indeks Standar Pelayanan Minimum dengan hasil penelitian.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Sistem angkutan umum dalam Kota Semarang terbagi menjadi dua bagian yaitu sistem pelayanan dalam trayek yaitu angkutan kota dan bus kota dan sistem pelayanan tidak dalam trayek yaitu taksi. Untuk angkutan umum antar kota pada umumnya dilayani oleh bus dan mobil penumpang lainnya sedangkan pelayanan angkutan dalam trayek terdiri dari tiga tingkat pelayanan yaitu:

1. Trayek utama melayani jalan-jalan utama di Kota Semarang dengan angkutan jenis bus berkapasitas 24-50 seta, jumlah armada saat ini 633 Bus dengan tingkat ketersediaan 74,4% dari kebutuhan 850 bus;
2. Trayek cabang melayani jalan-jalan penghubung jalan utama di Kota Semarang dengan angkutan jenis Mobil Penumpang Umum (MPU) berkapasitas 12 seat, jumlah armada saat ini 1527 MPU pada 11 trayek.
3. Trayek ranting melayani angkutan kawasan-kawasan perumahan di Kota Semarang dengan angkutan jenis Mobil Penumpang Umum (MPU) berkapasitas 12 seat, jumlah armada saat ini 1220 mpu dengan tingkat ketersediaan 60,5% dari kebutuhan 2015 buah.

Bus PATAS AC DAMRI beroperasi sejak tahun 2007 sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan angkutan umum yang melayani 3 koridor pelayanan yaitu Johar-Banyumanik PP, Mangkang-Terboyo PP, dan Ngalian-Pucang Ga-

ding PP, namun karena alasan teknis untuk Mangkang-Terboyo jumlah armada digabung dengan regular.

Rencana awal pengoperasian bus DAMRI AC ini memiliki sistem *time table* dan berhenti pada halte-halte yang tersedia pada koridor yang dilaluinya dengan tarif Rp. 3.500,- namun seiring perjalanan dengan waktu sistem ini tidak dapat dijalankan secara optimal akibat kondisi arus lalu lintas yang bercampur dan titik pemberhentian halte belum sepenuhnya tersedia pada semua titik bangkitan penumpang.

Kondisi Angkutan DAMRI secara keseluruhan dari tahun 2001-2006 mengalami penurunan, dimana tingkat penumpang dan armada trayek Terminal Terboyo - Terminal Mangkang memiliki jumlah yang penumpang paling besar dibandingkan dengan rute lainnya. Angkutan bus DAMRI ini juga yang saat ini memberikan pelayanan bus yang memiliki kapasitas AC. Jumlah perbandingan armada Bus AC dengan regular adalah 1 : 27. Penambahan armada bus DAMRI ber-AC tahun 2006 mencapai 20 armada bus untuk 2 (dua) trayek. Faktor Muat rute Pasar Johar-Perumnas Banyumanik untuk *peak* pagi 62,92% dan *peak* siang 61,88 dan untuk rute Ngaliyan-Pucang Gading *peak* pagi 118,56% dan *peak* siang 61,88%.

Pengujian dan Analisis Statistik

Uji t dilakukan untuk menguji pengaruh dari masing-masing variabel *independent* (Parameter pelayanan) terhadap variabel dependen (tingkat kinerja) secara individu.

Berdasarkan hasil uji t didapat kesimpulan bahwa beberapa parameter yang memiliki pengaruh terhadap kinerja

antara lain pada variabel ketepatan waktu perjalanan, ketersediaan tempat duduk, jumlah armada, pelayanan tiket, kenyamanan penumpang, kebersihan dalam angkutan, tarif perjalanan dan asuransi perjalanan dan kondisi fasilitas yang ada dalam angkutan. Untuk parameter yang tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja pelayanan antara lain waktu tempuh perjalanan, keamanan perjalanan, pelayanan petugas, kinerja dalam perjalanan, kinerja menaik turunkan penumpang, jam operasi pelayanan, informasi rute dan ketepatan jadwal perjalanan.

Uji F dilakukan untuk menguji pengaruh yang ditimbulkan oleh keseluruhan variabel-variabel yang ada (pelayanan) terhadap variabel kinerja secara bersama-sama.

Berdasarkan hasil uji F dapat dilihat bahwa koefisien signifikan dari uji F adalah $0.000 < 0.05$, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari keseluruhan variabel *independent* (pelayanan) terhadap variabel *dependent* (kinerja keseluruhan).

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menjelaskan pengaruh dari variabel independent terhadap variabel dependent yang didapatkan hasil menunjukkan bahwa nilai R-Square adalah 0.566, dengan demikian pengaruh variabel *independent* (pelayanan) adalah sebesar 56,6%, sedangkan sisanya $100 - 56,6 = 43,4\%$ dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Persamaan Matematis

Untuk tingkat gangguan didapatkan model matematis dari uji persamaan non linier yang telah dikaji melalui analisis statistik memberikan bentuk persamaan 1.

Pada persamaan kinerja 1. terlihat hampir keseluruhan variabel memiliki peningkatan yang positif selaras dengan peningkatan nilai kinerjanya.

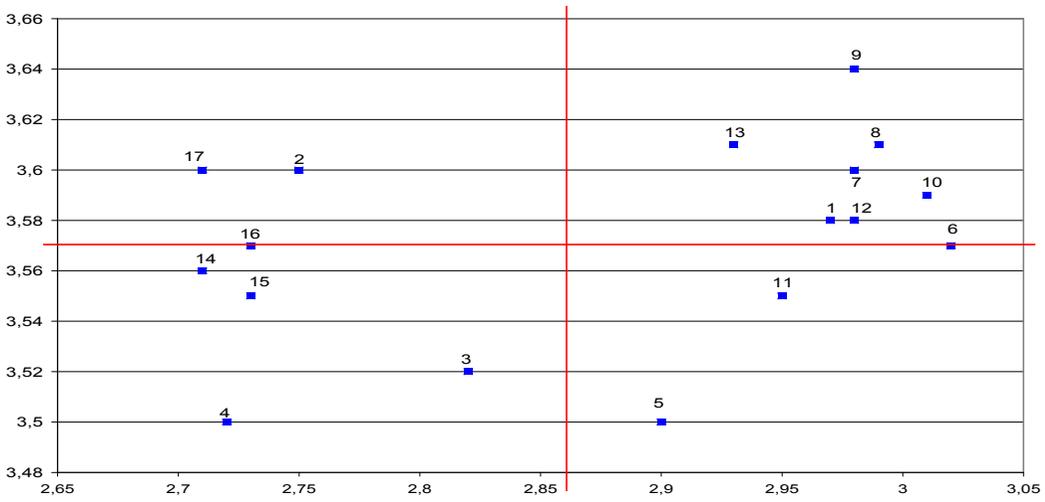
Importance and Performance Analysis (IPA) Bus Damri

Analisa tingkat kepentingan dan kinerja atau tingkat kepuasan penumpang dengan menggunakan deskriptif kualitatif-kuantitatif. Suatu jasa menjadi

bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerja pelayanan yang diberikan, artinya pihak yang terkait mencurahkan perhatian kepada hal-hal yang memang dianggap penting para penumpang. Pada analisa ini dapat diketahui hal apa saja yang dianggap sebagai prioritas utama dan yang bukan prioritas utama.

Dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian kinerja dan harapan dengan standar kualitas pelayanan, setiap pernyataan yang memiliki X dan Y diplotkan ke diagram kartesius (Gambar 1). Hasil-hasil dari pernyataan tersebut dapat dianalisa mana yang masuk "prioritas utama", "pertahankan prestasi", "prioritas rendah" dan "berlebih".

$$\begin{aligned}
 \text{Kinerja} = & 0,243 X_{\text{waktu tempuh}} - 5,8.10^{-2} X_{\text{ketepatan waktu}} - 3,59.10^{-4} X_{\text{tempat duduk}} + 6,35.10^{-2} \\
 & X_{\text{arnada}} + 6,51.10^{-2} X_{\text{tiketing}} + 7,26.10^{-2} X_{\text{kenyamanan}} + 2,46.10^{-2} X_{\text{kebersihan}} + 1,846 X_{\text{fasilitas}} - \\
 & 0,112 X_{\text{keamanan}} + 0,163 X_{\text{petugas}} + 7,30.10^{-2} X_{\text{tarif}} + 0,122 X_{\text{perjalanan}} + 9,23.10^{-2} \\
 & X_{\text{menaikkan/menurunkan penumpang}} - 9,717.10^{-2} X_{\text{asuransi}} + 9,59.10^{-2} X_{\text{jam operasi}} + 6,090.10^{-2} \\
 & X_{\text{informasi}} + 8,790.10^{-2} X_{\text{jadwal}} - 0,121 \dots\dots\dots(1)
 \end{aligned}$$



Gambar 1. Diagram kartesius dari faktor-faktor yang mempengaruhi Importance-Performance Analysis

Dengan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis*, maka diketahui standar kualitas pelayanan atau kinerja pelayanan sebesar $X = 2,88$. Penilaian kualitas pelayanan atau kinerja pelayanan Damri AC Kota Semarang berdasarkan hasil analisa dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Waktu Tempuh perjalanan
Waktu tempuh perjalanan ini relatif masih ditempuh dengan wajar yang hampir tidak terlalu memiliki selisih waktu yang signifikan dengan angkutan lainnya dan relatif maish lancar.
2. Pelayanan *tiketing*
Pelayanan tiketing relatif sangat mudah dengan membayar diatas bus, sehingga responden penumpang tidak mengalami kesulitan.
3. Kenyamanan penumpang
Bus Damri AC ini dilengkapi dengan fasilitas pendingin ruangan dan tempat duduk yang baik sehingga responden penumpang akan merasa nyaman dengan kondisi bus.
4. Kebersihan angkutan
Kebersihan armada bus ini relatif maish terjaga sehingga responden penumpang tidak risih dengan kondisi yang ada.
5. Kondisi fasilitas
Kondisi faislitas armada bus ini masih relatif lengkap dan dapat berkerja dengan baik.
6. Keamanan dalam perjalanan
Keamanan di dalam bus Damri ini relatif dapat terjamin dengan melarang pengamen dan sebagainya dapat masuk ke dalam bus serta pengontrolan yang ketat. Untuk keamanan perjalanan bus sendiri

dengan sistem yang ada memberikan pelayanan sebagai tujuan utama akan berhati-hati di dalam pengoperasiannya, sehingga penumpang merasa aman.

7. Pelayanan petugas
Petugas yang ada di dalam bus relatif ramah, sehingga penumpang merasa puas dengan pelayanan ini.
8. Kinerja dalam perjalanan
Secara umum kinerja perjalanan bus yang dilakukan masih relatif baik.
9. Kinerja dalam menaik/turunkan penumpang
Kinerja bus dalam menaik/turunkan penumpang secara umum dapat dilakukan disembarang tempat memberikan responden penumpang merasa diberi kemudahan.

Sedangkan yang termasuk kinerja pelayanan perlu ditingkatkan adalah :

1. Ketepatan waktu pemberangkatan/kedatangan
Pelayanan bus Damri sendiri saat ini belum dapat konsisten terhadap ketepatan waktu pemberangkatan/kedatangan, sehingga perlu ditingkatkan.
2. Ketersediaan tempat duduk
Pada waktu waktu tertentu Bus Damri ini penuh sesak penumpang, sehingga dirasakan mengurangi kenyamanan.
3. Jumlah armada
Relatif sedikitnya pelayanan Bus Damri AC dan bus dengan fasilitas yang sama di Kota Semarang memberikan respoden penumpang merasakan armada bus yang relatif kurang.

4. Asuransi
Asuransi yang dirasakan oleh responden penumpang kemungkinan belum dapat dioptimalkan dengan baik, hal ini bukan karena digunakan atau tidak, melainkan informasi asuransi yang kadang tidak sampai atau rendahnya kepedulian, serta kemungkinan kecilnya jumlah premi yang dibayarkan.
5. Jam operasi
Jam operasi yang ada relatif kurang memenuhi dengan kadang tidak sampai malam hari sudah sangat sulit mendapatkan bus Damri.
6. Informasi terkait rute perjalanan
Sebagian besar penumpang dimungkinkan rute karena kebiasaan, namun untuk pendatang dari luar kota akan kesulitan kemungkinan di dalam mencari informasi rute yang relatif masih minim.
7. ketepatan jadwal perjalanan
ketepatan jadwal perjalanan juga belum pasti memberikan responden penumpang berada ketidakpastian waktu, sehingga sulit mengukur melakukan waktu perjalanan.

Dari hasil pemenuhan tiap item kinerja terhadap harapan, keseluruhannya masih berada pada koridor diatas standar ASCI dengan nilai pemenuhan sekitar diatas 70 persen dengan nilai rata-rata yang diatas sebesar 80,58 persen. Untuk perbedaan dengan yang dipersyaratkan bentuk pelayanan yang ada di Damri dengan persepsi masyarakat dalam penilaian dapat juga terjadi sebuah perbedaan cara pandang seperti pada item kemudahan menaikan dan menurunkan penumpang, kinerja perjalanan dan ketepatan waktu perjalanan.

Perbedaan ini yang menyebabkan akhirnya Bus Damri juga mengikuti kondisi yang ada dengan berhenti di sebarang tempat dan tidak teratur memasang jadwal secara konstan (*time table*).

Pelayanan antara Bus Damri dengan Gabungan Damri dengan non Damri

Dari hasil pemenuhan tiap item kinerja terhadap harapan, keseluruhannya berada pada koridor dibawah standar ASCI dengan nilai pemenuhan sekitar diatas 70 persen dengan nilai rata-rata yang diatas sebesar 67,14 persen. Pada nilai pemenuhan kinerja tersebut terlihat bahwa harapan tersebut dapat dikatakan kurang memenuhi atau kurang baik dari sudut pandang responden yang ada. Pada kondisi diatas apabila dibandingkan dengan pelayanan yang ada dari Bus Damri yang mencapai 80,58 persen, hal ini memberikan acuan bahwa tuntutan atau harapan yang diberikan masyarakat yang tidak menggunakan bus Damri ini relatif tinggi, sehingga kinerja yang ada tidak dapat terpenuhi secara standar pelayanan dengan melihat selisih diantaranya yang cukup signifikan yaitu sebesar 13,44 persen.

Secara umum untuk pemenuhan kinerja terhadap harapan hanya terpenuhi khusus pada penumpang yang ada pada BUS DAMRI AC dengan rata-rata nilai 80,57 persen. Sedangkan untuk gabungan dengan BUS NON DAMRI memberikan pemenuhan kinerja dan harapan kurang begitu baik dengan hanya sekitar 67,14 persen. Kondisi ini memberikan penurunan pelayanan rata-rata mencapai 13,44 persen.

Keterkaitan Important Performance Analysis dengan Indeks Pelayanan Minimum

Dari hasil nilai SPM yang didapat secara keseluruhan memiliki total nilai sebesar 21. Total nilai ini memiliki kategori relatif baik dengan apabila dipersentasikan memiliki pemenuhan pelayanan sebesar 87,5 persen. Hal ini sebanding berdasarkan dengan hasil survai yang dilakukan dengan menggunakan *Important Performance Analysis* yang juga memiliki nilai 80,58 dengan kategori memenuhi pelayanan. Kedua hasil secara umum baik hasil dari kinerja bus berdasarkan Standar Pelayanan Minimum dan *Importance Performance Analysis* sama-sama memberikan nilai **kondisi baik** sehingga kinerja layanan bus AC ini masih dapat dikatakan di atas rata-rata indeks *Importance Performance Analysis* maupun SPM angkutan umum yang ada

Pembahasan Terkait Pelayanan Bus Damri Secara Keseluruhan

Hasil analisis kondisi pemenuhan pelayanan dapat dilihat pada Tabel 1. berikut :

Tabel 1. Hasil penilaian analisis pelayanan

IPA Bus Damri	IPA Gabungan	SPM
80,58	67,14	87,5

Terlihat bahwa analisis pelayanan tertinggi dari Bus Damri tersebut didasarkan pada Standar Pelayanan Minimum yang diberikan pada Derjen Perhubungan Darat. Hal ini dimungkinkan karena sudut pandang penilaian berdasarkan fakta di lapangan dengan

item acuan yang telah diberikan tanpa memandang sudut subyektif dari responden. Penilaian yang diambil dari SPM lebih pada penilaian diskriptif dari kondisi layanan yang ada. Nilai yang diberikan berdasarkan responden untuk penumpang Bus Damri saja memberikan kondisi pelayanan yang relatif masih diatas standar yang ditetapkan. Penilaian ini memberikan antusias responden pengguna bus Damri yang relatif merasa telah puas dengan pelayanan yang diberikan dari Bus Damri AC ini. Sedangkan yang terakhir dengan digabungkan terhadap responden non bus Damri atau yang tidak menggunakan Bus Damri dengan asumsi responden hanya memberikan kondisi harapan terlihat bahwa nilai pelayanan yang ada turun secara signifikan, sehingga dapat dikatakan bahwa harapan responden terhadap kinerja yang ada relatif tinggi. Kondisi ini memberikan bahwa harapan atau tuntutan masyarakat Kota Semarang terhadap pelayanan angkutan yang baik dan Bus Damri ini relatif tinggi.

Dari nilai standar pelayanan yang ditetapkan sebesar 70 persen (menggunakan metode ASCI) memberikan hasil bahwa ketiga pelayanan ini relatif dapat memenuhi persyaratan pelayanan minimal untuk Pelayanan Bus Damri dengan metode *Importante Performance Analysis* dan Standar Pelayanan Minimum. Sedangkan untuk gabungan dibawah rata-rata pelayanan minimum.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian Evaluasi Indeks Pelayanan Minimum dengan menggunakan *Important-Performance Analysis* pada Pelayanan Bus Damri AC

Kota Semarang diberikan sebagai berikut :

1. Kinerja pelayanan Bus Damri AC memiliki tingkat pelayanan sebesar 72,03 persen. Berdasarkan metode ASCI kinerja pelayanan BUS Damri AC tersebut masih berada di atas persyaratan pelayanan.
2. Hasil pemenuhan tiap item kinerja terhadap harapan, keseluruhannya masih berada pada koridor diatas standar ASCI dengan nilai pemenuhan sekitar diatas 70 persen dengan nilai rata-rata yang diatas sebesar 80,58 persen.
3. Dari uji persamaan matematis memberikan persamaan Kinerja = $0,243 X_{\text{waktu tempuh}} - 5,8 \cdot 10^{-2} X_{\text{ketepatan waktu}} - 3,59 \cdot 10^{-4} X_{\text{tempat duduk}} + 6,35 \cdot 10^{-2} X_{\text{armada}} + 6,51 \cdot 10^{-2} X_{\text{tiketing}} + 7,26 \cdot 10^{-2} X_{\text{kenyamanan}} + 2,46 \cdot 10^{-2} X_{\text{kebersihan}} + 1,846 X_{\text{fasilitas}} - 0,112 X_{\text{keamanan}} + 0,163 X_{\text{petugas}} + 7,30 \cdot 10^{-2} X_{\text{tarif}} + 0,122 X_{\text{perjalanan}} + 9,23 \cdot 10^{-2} X_{\text{menaikkan}} / \text{menurunkan penumpang} - 9,717 \cdot 10^{-2} X_{\text{asuransi}} + 9,59 \cdot 10^{-2} X_{\text{jam operasi}} + 6,090 \cdot 10^{-2} X_{\text{informasi}} + 8,790 \cdot 10^{-2} X_{\text{jadwal}} - 0,121$.
4. Dari hasil uji t dapat disimpulkan variabel berpengaruh pada Waktu tempuh, keamanan, pelayanan petugas, waktu perjalanan, menaikkan/menurunkan penumpang, dan ketepatan waktu perjalanan.
5. Uji F memberikan variabel bebas yang ada tersebut memberikan hubungan pengaruh secara keseluruhan terhadap variabel kinerja keseluruhan.
6. Pengaruh variabel independent (pelayanan) adalah sebesar 56,6%, sedangkan sisanya $100 - 56,6 = 43,4\%$ dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

7. Secara Standar Pelayanan Minimum dan *Importance Performance Analysis* memberikan kondisi Angkutan Bus Damri AC ini masih berada diatas rata-rata tolok ukur yang ada yaitu masuk pada kategori baik.
8. Untuk pelayanan yang perlu ditingkatkan Bus Damri antara lain ketepatan waktu pemberangkatan/ kedatangan, ketersediaan tempat duduk, jumlah armada, asuransi, jam operasi, informasi terkait rute perjalanan dan ketepatan jadwal perjalanan.
9. Untuk pelayanan yang sudah dinilai baik antara lain waktu Tempuh perjalanan, pelayanan tiketing, kenyamanan penumpang, kebersihan angkutan, kondisi fasilitas, keamanan dalam perjalanan, pelayanan petugas, kinerja dalam perjalanan dan kinerja dalam menaik/turunkan penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Syaifuddin, (1995). "*Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*", Yogyakarta.
- Engel, James F, Roger D. Blacwell, dan Paul W. Miniard, (1994). "*Perilaku Konsumen*", jilid I, edisi keenam, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Damayanti dan Anggit, (2003). "*Untuk Mengukur Kinerja Angkutan Kapal Pada Kajian Moda Angkutan Kapal Cepat (Studi Kasus: Kapal Cepat Jalur Semarang-Pontianak)*", Dipublikasi Simposium VI FSTPT, Universitas Hasanuddin Maksiar, 4-5 September 2003.

Hamid dan Ramli (2004). "*Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Bus Damri dalam pelayanan Angkutan antarKota di Provinsi Sulawesi Selatan*", dipublikasi Simposium VII FSTPT, Universitas Katolik Parahyangan, 11 September 2004.

Jasmin dan Yudono, (2003). "*Analisis Tingkat Kepuasan penumpang terhadap Kinerja Pengemudi Nagkutan Mikrolet (Kasus : Jl. Urip Sumphardjo Makasar)*", dipublikasi Simposium VI FSTPT, Universitas Hasanuddin Makasar, 4-5 September 2003.

Kotler dan Armstrong. (1994). *Principles of Marketing*.

Malhotra, N.K, (1996). "*Marketing Research And Applied Orientation*", Second Edition, Prentice Hall Inc, Englewood Cliffe, New Jersey.

Martila dan James (1977) dalam Hendricks (2004). "*Extending Importance - Performance Analysis with Benefit-Based Segmentation*", Journal

of Parkand Receation Administration Volume 22, Number Spring 2004.

Puguh P., (2007). "*Kajian pelayanan Angkutan Umum Kota Semarang*", Publikasi pada Seminar APTIK tanggal 26 Januari 2007 di Universitas Katolik Soegijparanata Semarang.

Richardson A.J., (1982). "*Transport Survey Method*", Monash Univeristy.

Setiowati dan Meswari, (2002). "*Studi Komparasi Pemilihan Moda Kereta Api Eksekutif, Bus Eksekutif dan Pesawat Terbang (Studi Kasus ; Asal Semarang Tujuan Jakarta)*", Tugas Akhir, Tidak dipublikasikan, Jurusan Teknik Sipil Universitas Katolik Soegijpranata.

Sugiarto, Siagian, D, Sunaryanto, L.T., dan Oetomo, D.S, (2001). "*Teknik Sampling*", PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Supranto, J, (1999). "*Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan*", Rineka Cipta, Jakarta.