



Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan Di Kota Ruteng

Ferdinandus A. Katur^{1*}, Thomas Aquino Arif Sidyn², Mansuetus Gare³

¹²³Program Studi Teknik Sipil, Universitas Flores, Ende, Indonesia

*)Correspondence E-mail: nandokatur@gamil.com

Received: 02 Sept. 2024

Revised: 11 Sept. 2024

Accepted: 23 Sept. 2024

ABSTRACT

The means of transportation chosen in the traffic movement pattern in Ruteng city is mini bus type public transportation, in the form of bemos. When using public transportation services, service users expect to obtain the best possible level of service, namely that the level of service from public transportation is adequate, including travel times, manners, politeness, cleanliness, comfort, security, and also has several needs and desires, including, among others, on time, travel speed from better weather. The type of research used is quantitative research. This research was carried out by distributing questionnaires to 120 respondents, then instrument testing and data analysis were carried out using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods using the SPSS version 24 software program. Based on the calculation results, the level of satisfaction of service users with public transportation services in Ruteng city is 64.63%, which means that respondents are quite satisfied with the services provided by service providers. The results of the analysis of performance values and importance/expectations for each indicator and variable obtained the average value of respondents' answers. With the average value, the average value of respondents' answers was compared to obtain the level of suitability of the performance and importance variables which were adjusted to the assessment criteria, namely level. conformity < 85%, meaning the quality of service provided exceeds what is considered important by transport service users, then the service is considered very satisfied, can be seen in question 1 which is 90.45%, question 2 is 87.34%, question 10 is 87, 44% and question 11 was 85.86% of the variable suitability level. With the help of the SPSS version 24 program, the Cartesian diagram points were obtained in quadrant categories I, II, III and IV.

Keywords: Service User Satisfaction Level, performance, interests, Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA)

ABSTRAK

Sarana transportasi yang dipilih dalam pola pergerakan lalu lintas di kota Ruteng adalah angkutan umum jenis mini bus, berupa bemo. Dalam pengguna jasa angkutan umum pihak pengguna jasa mengharapkan diperoleh tingkat pelayanan yang sebaik-baiknya, yaitu adanya tingkat pelayanan dari angkutan umum cukup memadai baik waktu tempu, tata kerama, kesopanan, kebersihan, kenyamanan, keamanan, juga mempunyai beberapa kebutuhan dan keinginan antara lain, tepat waktu, kecepatan perjalanan dari cuaca yang lebih baik. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner terhadap 120 responden, selanjutnya dilakukan pengujian instrumen dan analisis data dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk menggunakan program software SPSS versi 24. Berdasarkan hasil perhitungan nilai tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan angkutan umum di kota Ruteng sebesar 64,63%, yang artinya responden cukup puas dengan layanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Hasil analisis nilai kinerja dan kepentingan/harapan tiap indikator dan variabel diperoleh nilai rata-rata jawab responden, dengan nilai rata-rata, perolehan nilai rata-rata jawaban responden dilakukan perbandingan sehingga diperoleh tingkat kesesuaian variabel kinerja dan kepentingan yang disesuaikan dengan kriteria penilaian yakni tingkat kesesuaian < 85 %, berarti kualitas pelayanan yang diberikan melebihi apa yang dianggap penting oleh pengguna jasa angkutan, maka pelayanan dianggap sangat puas, dapat dilihat pada pertanyaan 1 yaitu sebesar 90,45%, pertanyaan 2 sebesar 87,34% pertanyaan 10 sebesar 87,44% dan pertanyaan 11 sebesar

85,86% dari tingkat kesesuaian variabel dengan bantuan program SPSS versi 24, diperoleh titik diagram kartesius yang berada pada kategori kuadran I, II, III, dan IV.

Kata kunci: *Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa, kinerja, kepentingan, Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)*

PENDAHULUAN

Sistem transportasi merupakan suatu bentuk keterikatan dan keterkaitan antara penumpang, barang, prasarana dan sarana yang berinteraksi dalam rangka perpindahan orang atau barang yang tercakup dalam suatu tatanan baik secara alami ataupun buatan. Sistem transportasi diselenggarakan dengan maksud untuk mengkoordinasikan proses pergerakan penumpang dan barang dengan mengatur komponen-komponen dimana prasarana merupakan media untuk proses transportasi, sedangkan sarana merupakan alat yang digunakan dalam proses transportasi. Tujuan dari sistem transportasi ialah untuk mencapai proses transportasi penumpang atau barang secara optimum dalam ruang dan waktu tertentu, dengan mempertimbangkan faktor keamanan, kenyamanan dan kelancaran, serta efisien waktu dan biaya (Fadilah et al., 2024).

Jaringan transportasi merupakan infrastruktur yang terdiri dari berbagai model transportasi seperti jalan raya, rel kereta api, jalur udara, dan jalur air, yang saling terhubung dan memungkinkan mobilitas barang dan orang antara lokasi (Rahardjo et al., 2022). Sistem jaringan jalan ialah satu kesatuan ruas jalan yang saling menghubungkan dan mengikat pusat kegiatan/pusat pertumbuhan, dan simpul transportasi dengan wilayah berada dalam pengaruh pelayanannya dalam satu hubungan hirarkis. Jaringan jalan perkotaan mencakupi sistem jalan raya, jalan arteri, jalan lingkungan, jalan setapak, serta infrastruktur pendukung seperti trotoar. Jaringan ini dirancang untuk mengakomodasi mobilitas penduduk, kendaraan umum, dan transportasi lainnya. Angkutan umum merupakan layanan transportasi yang tersedia untuk umum atau penduduk kota. Seperti: bus, mini bus, kereta api dan lainnya, yang digunakan untuk perjalanan dari satu tempat ke tempat lain dalam suatu kota atau daerah. Selain itu, angkutan umum harus memiliki kualitas pelayanan yang baik agar masyarakat memperoleh kepuasan dalam menggunakan angkutan umum.

Kota Ruteng merupakan Ibu Kota Manggarai, yang berada di Pulau Flores dengan jumlah penduduk kurang lebih 67.555 jiwa (BPS Kabupaten Manggarai, 2024). Ruteng merupakan pusat kegiatan pemerintah dan ekonomi daerah. Hal ini dapat dilihat dari berbagai macam aktivitas yang dilakukan masyarakat, baik itu dalam kegiatan kantor, pasar, sekolah, dan kegiatan lainnya. Sarana transportasi yang dipilih dalam pola pergerakan lalu lintas di Kota Ruteng yaitu angkutan umum jenis mini bus, yang biasa disebut bemo. Dalam pengguna jasa angkutan umum pihak pengguna jasa mengharapkan diperolehnya tingkat pelayanan yang sebaik-baiknya, yaitu ketersediaan tempat duduk yang mencukupi, layanan dalam mini bus atau bemo yang cukup memadai baik waktu tunggu, waktu tempu, terjaminnya keamanan dan kenyamanan, juga mempunyai beberapa keinginan dan kebutuhan antara lain, ketepatan waktu, ketersediaan angkutan, kebersihan dalam angkutan dan kecepatan perjalanan, keselamatan, dan aksesibilitas. Kondisi yang mungkin dihadapi dalam angkutan umum di Kota Ruteng kemacetan lalu lintas kepadatan penumpang, kenyamanan dalam perjalanan, kebersihan, dan kadang-kadang keandalan waktu yang tidak konsisten. Rute yang termasuk dalam rute angkutan umum Kota Ruteng yaitu; Terminal carep - Jl. Ahmad Yani-Jl. Satar Tacik - Jl. Adisucipto - Jl. pasar Terminal kota, Karot - Jl. Motang Rua - Jl. Sudirman - Jl. Bayangkara - Jl. Pasar - Terminal Kota, Waso - Jl. Pelita - Jembatan Kateral - Pasar Puni - Jl. Pasar.

Adanya layanan angkutan umum perkotaan tersebut diharapkan membantu pergerakan masyarakat Kota Ruteng dalam menjalankan kegiatan sehari-hari. Sebagai alat transportasi yang digunakan oleh masyarakat untuk menunjang kegiatan, angkutan umum harus memiliki kualitas pelayanan yang baik agar masyarakat memperoleh kepuasan dalam menggunakan angkutan umum. Apabila pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, maka pengguna akan cenderung untuk mempertahankan penggunaan angkutan umum sebagai alat transportasi yang akan digunakan dalam waktu yang lama, sehingga peneliti tertarik untuk meneliti dengan Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum di Kota Ruteng.

Beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah Hasil penelitian menunjukkan bahwa kuadran I terdapat empat atribut yaitu kecepatan petugas ground handling pada saat penanganan kedatangan bagasi penumpang, pelayanan petugas dalam menangani komplain, ketepatan waktu informasi pengambilan bagasi sesuai jadwal, dan jaminan keamanan bagasi penumpang yang ditiptkan ke airlines, Nilai CSI sebesar 56,879%, artinya indeks kepuasan penumpang pada kriteria tidak memuaskan (Yuliana, 2014). Diagram kartesius IPA menunjukkan bahwa atribut keamanan dan kenyamanan penumpang, kepedulian petugas terhadap penumpang, serta kebersihan di dalam bus adalah hal yang harus ditingkatkan, tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan ditunjukkan dengan nilai CSI sebesar 71,74% yang berarti pengguna masih belum puas dengan pelayanan (Suhendra & Prasetyanto, 2016).

Hasil perhitungan CSI berdasarkan persepsi pengguna jasa diperoleh nilai 69% yang merepresentasikan bahwa penilaian pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan angkutan (Darmadi et al., 2016). Berdasarkan hasil uji menunjukkan bahwa variabel kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan adalah signifikan, Adjusted R Square (R^2) dari 0,981 menunjukkan bahwa 98,1% dari varians atau konsumen loyalitas ditentukan oleh variabel independen dan variabel intervening dalam persamaan regresi (Saribanon et al., 2016). penerapan sistem ini dapat diukur kepuasan dan loyalitas pengguna yang memilih menggunakan tiket berlangganan meskipun dengan harga yang lebih mahal (Surniandari & Haryani, 2017). Berdasarkan analisis linear berganda dalam uji berdasarkan tingkat signifikansi diperoleh F hitung yaitu sebesar 5.487 dengan nilai sig = 0,005. Karena nilai sig = 0,000 < 0,05 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara bersama-sama atau secara simultan mempunyai pengaruh yang kuat (signifikan) terhadap peningkatan kepuasan pengguna jasa (Pramana et al., 2019).

Hasil analisis dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) menghasilkan nilai sebesar 62,41 %, artinya secara keseluruhan tingkat pelayanan angkutan umum perkotaan cukup memuaskan (Prima, 2020). Hasil dari penelitian ini didapatkan nilai CSI sebesar 74 % yaitu dengan predikat puas, hasil dari IPA yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitas ada di kuadran I dan kuadran III dan dengan metode PGCV prioritas perbaikan atribut kualitas layanan yang harus segera diperbaiki berada di kuadran I terdapat 2 atribut yaitu kebersihan stasiun, kebersihan dan kenyamanan toilet (Budiarto et al., 2021). Berdasarkan hasil temuan dan analisis yang diperoleh, bahwa faktor-faktor yang ditemukan kepuasan pengguna terhadap jasa transportasi online adalah kemudahan akses, kecepatan layanan, harga yang terjangkau, keramahan driver serta kondisi kendaraan. penelitian ini juga menjelaskan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap jasa transportasi online Maxim cukup tinggi, namun masih ada beberapa keluhan pengguna yang merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan (Banggoi et al., 2023).

METODE

Penelitian ini dilakukan di Kota Ruteng, dengan Jalur Lintasan Tujuan Carep I, Jalur Lintasan Tujuan Karot, dan Jalur Lintasan Tujuan Waso. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data Primer dan data Sekunder. Data primer, data berupa kuesioner yang diperoleh secara langsung dari responden dengan mendistribusikan kuesioner. Data sekunder, berupa data yang diperoleh dari jumlah penduduk di Kota Ruteng, jumlah angkutan umum dan rute perjalanan yang beroperasi di Kota Ruteng. Analisa data menggunakan analisis nilai Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna angkutan umum di Kota Ruteng.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak 120 responden ataupun pengguna jasa angkutan umum di Kota Ruteng. Hasil ini dapat diperoleh dari penyebaran kuesioner yang berada langsung di Terminal Carep-jl. Satar Tacik- Ahmad Yani- Jl. Adisucipto- Jl. Pasar, Terminal Karot- Jl. Mota Rua-Jl. Sudirman-Jl. Bayangkara-jl. Pasar, Waso- Jl Pelita- Jembatan Kateral- Pasar Puni yang ada di kota Ruteng. Data jumlah angkutan umum dan rute terdiri dari data nama trayek, jenis angkutan umum, rute trayek, jarak tempuh, jumlah armada, tipe kendaraan. Data hasil jawaban responden variabel kinerja dan harapan angkutan umum mini bus berupa bemo Kota Ruteng untuk lebih Jelas dapat dilihat pada lampiran (B-2). Data karakteristik responden yaitu data berupa karakteristik berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan

terakhir, pekerjaan dan tujuan para pengguna angkutan umum mini bus di kota Ruteng untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut ini:

1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

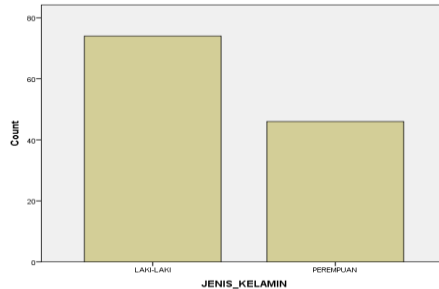
Hasil penelitian berdasarkan jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah/Orang	Persen
1	Laki-laki	74	61,7
2	Perempuan	46	38,3
	total	120	100.0

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Berdasarkan hasil analisis data berdasarkan jenis kelamin responden, dapat dilihat bahwa pengguna mini bus di Kota Ruteng didominasi oleh laki-laki sebanyak 74 (Tujuh puluh empat) orang dengan jumlah persentase yaitu 61,7%, dan yang paling sedikit menggunakan mini bus di Kota Ruteng yaitu perempuan sebanyak 46 (Empat puluh enam) orang dengan jumlah persentase sebesar 38,3%. Rentang selisih jumlah latar belakang jenis kelamin responden dapat dilihat pada gambar grafik 1 berikut:



Gambar 1 Grafik persentase jenis kelamin penumpang mini bus

2. Data Hasil Penelitian Responden Berdasarkan Umur

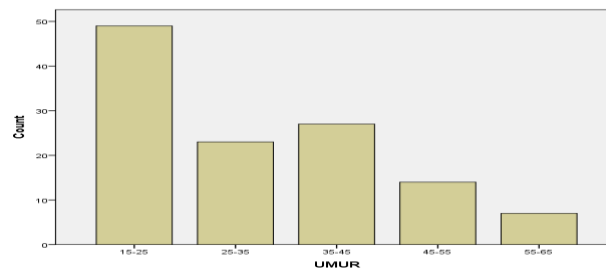
Dari hasil penelitian yang telah dilakukan berdasarkan umur responden, yang disebarkan kepada responden yang pernah menggunakan angkutan umum di Kota Ruteng dapat dilihat pada Tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2 Data Responden Berdasarkan Umur

No	Tahun	Frekuensi	Persen	Valid Persen
1.	15-25	49	40.8	40.8
2.	25-35	23	19.2	19.2
3.	35-45	27	22.5	22.5
4.	45-55	14	11.7	11.7
5.	55-65	7	5.8	5.8
	Total	120	100.0	100.0

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Berdasarkan tabel umur di atas, dapat dilihat bahwa 15-25 tahun merupakan umur yang paling banyak jumlah respondennya, dengan jumlah persentasenya yaitu 40,8% dan 55-65 tahun merupakan umur yang paling sedikit jumlah respondennya, dengan jumlah persentasenya yaitu 5,8%. Rentang selisih jumlah latar belakang umur responden dapat dilihat pada gambar grafik 2 berikut ini:



Gambar 2 Grafik persentase umur penumpang mini bus

1. Data Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

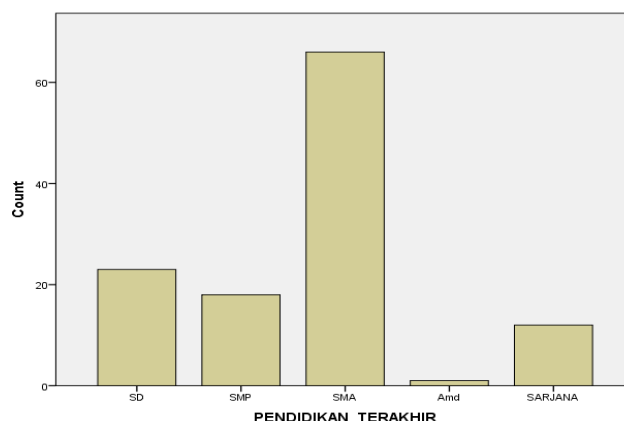
Dari hasil survei yang telah dilakukan berdasarkan pendidikan terakhir responden yang pernah menggunakan angkutan umum sebagai sarana transportasi, sebagai objek penelitian.

Tabel 3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persen	Valid Persen
1.	SD	23	19.2	19.2
2.	SMP	18	15.0	15.0
3.	SMA	66	55.0	55.0
4.	Amd	1	0.8	0.8
5.	Sarjana	12	10.0	10.0
	Total	120	100.0	100.0

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pendidikan terakhir responden yang paling banyak menggunakan angkutan umum mini bus di kota Ruteng didominasi oleh SMA dengan jumlah persentase yaitu 55% dan pendidikan terakhir responden yang paling terendah yaitu Amd dengan jumlah persentasenya 0,8%. Perbedaan selisih jumlah latar belakang pendidikan terakhir responden dapat dilihat pada gambar grafik 3 berikut ini:



Gambar 3 Grafik persentase pendidikan terakhir penumpang mini bus

3. Data Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dari hasil survei yang telah dilakukan berdasarkan jenis pekerjaan responden, sebaran kepada responden yang pernah menggunakan angkutan umum di kota Ruteng dapat dilihat pada Tabel 4.4 dibawah ini:

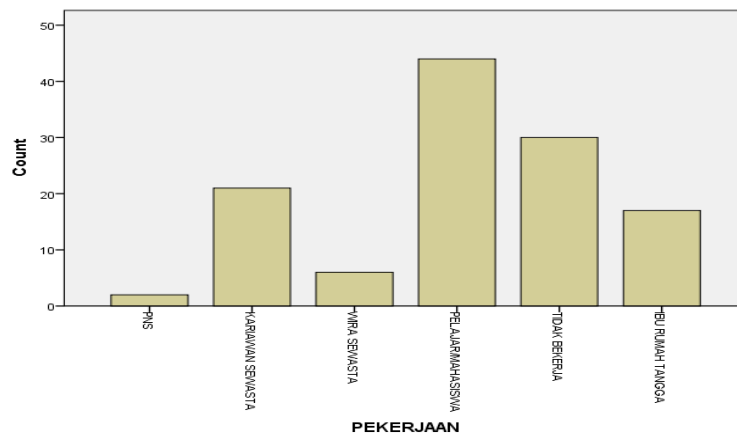
Tabel 4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persen	Valid Persen
1.	PNS	2	1.7	1.7
2.	Kariawan Sewasta	21	17.5	17.5

3.	Wira Sewasta	6	5.0	5.0
4.	Pelajar/Mahasiswa	44	36.7	36.7
5.	Tidak Bekerja	30	25.0	25.0
6.	Ibu Rumah Tangga	17	14.2	14.2
	Total	120	100.0	100.0

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Dari tabel 4 berdasarkan pekerjaan responden, dapat dilihat bahwa yang paling banyak menggunakan mini bus di kota Ruteng yaitu Pelajar/Mahasiswa berjumlah 44 orang dengan persentasenya 36,7%, yang kedua menggunakan mini bus di Kota Ruteng yaitu Tidak Bekerja dengan jumlah 30 orang dengan persentasenya 25%, ketiga menggunakan mini bus di Kota Ruteng yaitu Kariawan Sewasta dengan jumlah 21 orang dengan persentasenya 17,5%, keempat menggunakan mini bus di Kota Ruteng yaitu Ibu Rumah Tangga dengan jumlah 17 orang dengan persentasenya 14,2%, kelima menggunakan mini bus di Kota Ruteng yaitu wira sewasta dengan jumlah 6 orang dengan persentasenya 5%, dan yang paling rendah menggunakan mini bus yaitu PNS berjumlah 2 orang dengan persentasenya 1,7%. Rentang selisih jumlah latar belakang pekerjaan responden dapat dilihat pada gambar grafik 4.berikut ini:



Gambar 4 Grafik persentase pekerjaan pengguna mini bus

Deskriptif Variabel Kinerja Tiap Pernyataan

Dalam tabel dibawah ini dapat dilihat persentase tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan umum di Kota Ruteng, total pertanyaan terdiri dari 11 pertanyaan yang dibagi dalam 2 indikator dan untuk variabel X1 3 indikator dari 120 responden. Setiap indikator terdiri dari 5 pertanyaan yang diajukan dan dinilai 5 bagian yaitu sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas, sangat puas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat penjelasan berikut ini.

a. Deskriptif variabel kinerja untuk X1

Dalam tabel dibawah ini dapat dilihat persentase tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan umum di Kota Ruteng, dari pertanyaan 1 pada X1 dibawah ini:

Pernyataan 1: Seberapa puas dan penting anda dengan ketepatan waktu layanan angkutan umum

Tabel 5 Deskriptif Variabel Kinerja Untuk Pernyataan 1 (P1)

No	Kategori	Frequency	Percent	Valid Percent
1	Sangat Tidak Puas	7	5.8	5.8
2	Tidak Puas	12	10.0	10.0
3	Cukup Puas	33	27.5	27.5

4	Puas	48	40.0	40.0
5	Sangat Puas	20	16.7	16.7
	Total	120	100.0	100.0

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Tabel di atas menunjukkan dari 120 responden, 48 orang yang menjawab Puas dengan persentase 40%, 33 orang yang menjawab Cukup Puas dengan persentase 27,5%, 20 orang yang menjawab Sangat Puas dengan persentase 16,7%, yang menjawab Tidak Puas 12 orang dengan persentase 10%, dan yang menjawab Sangat Tidak Puas 7 orang dengan persentase 5,8%.

Pernyataan 2: Seberapa puas dan penting anda dengan konsistensi layanan angkutan umum

Tabel 6 Deskriptif Variabel Kinerja Untuk Pertanyaan 2 (P2)

No		Frequency	Percent	Valid Percent
1	Sangat Tidak Puas	4	3.3	3.3
2	Tidak Puas	12	10.0	10.0
3	Cukup Puas	41	34.2	34.2
4	Puas	43	35.8	35.8
5	Sangat Puas	20	16.7	16.7
	Total	120	100.0	100.0

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Tabel di atas menunjukkan dari 120 responden, yang menjawab Puas 43 orang dengan persentase 35,8%, 41 yang menjawab Cukup Puas dengan persentase 34,2%, 20 orang yang menjawab Sangat Puas dengan persentase 16,7%, 12 orang yang menjawab Tidak Puas dengan persentase 10% dan yang paling sedikit 4 orang dengan jawaban Sangat Tidak Puas dengan persentase 3,3%. Pernyataan 3: Seberapa puas dan penting anda dengan minimnya gangguan pada layanan angkutan umum

Tabel 7 Deskriptif Variabel Kinerja Untuk Pertanyaan 3 (P3)

No		Frequency	Percent	Valid Percent
1	Sangat Tidak Puas	10	8.3	8.3
2	Tidak Puas	19	15.8	15.8
3	Cukup Puas	50	41.7	41.7
4	Puas	26	21.7	21.7
5	Sangat Puas	15	12.5	12.5
	Total	120	100.0	100.0

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Dari tabel di atas menunjukkan dari 120 responden, 50 orang yang menjawab Cukup Puas dengan persentase 41,7%, 26 orang yang menjawab Puas dengan persentase 21,7%, 19 orang yang menjawab Tidak Puas dengan persentase 15,8%, 12,5% yang menjawab Sangat Puas dengan jumlah 15 orang dan paling sedikit 10 orang dengan jawaban Sangat Tidak Puas dengan persentase 8,3%.

b. Distribusi variabel kinerja untuk X2

Pernyataan 4: Seberapa puas dan penting anda dengan frekuensi penyedia angkutan umum menyesuaikan jadwal dan rute berdasarkan permintaan pengguna jasa

Tabel 8 Deskriptif Variabel Kinerja Untuk Pertanyaan 4 (P4)

No		Frequency	Percent	Valid Percent
1	Sangat Tidak Puas	13	10.8	10.8
2	Tidak Puas	11	9.2	9.2

3	Cukup Puas	25	20.8	20.8
4	Puas	47	39.2	39.2
5	Sangat Puas	24	20.0	20.0
	Total	120	100.0	100.0

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Dari tabel 8 di atas menunjukan bahwa dari 120 responden, 47 yang menjawab Puas dengan persentase 39,2%, 20,8% yang menjawab Cukup Puas dengan jumlah 25 orang, 20% yang menjawab Sangat Puas dengan jumlah 24 orang, 10,8% yang menjawab Sangat Tidak Puas dan 10,8% yang menjawab sangat tidak puas dengan jumlah 13 orang, dan yang menjawab puas 11 orang dengan nilai persentasenya 9,2%

Pernyataan 5: Seberapa puas dan penting anda dengan dengan cara supir layanan pelanggan menangani pertanyaan anda

Tabel 9 Deskriptif Variabel Kinerja Untuk Pertanyaan 5 (P5)

No		Frequency	Percent	Valid Percent
1	Sangat Tidak Puas	9	7.5	7.5
2	Tidak Puas	16	13.3	13.3
3	Cukup Puas	43	35.8	35.8
4	Puas	36	30.0	30.0
5	Sangat Puas	16	13.3	13.3
	Total	120	100.0	100.0

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Tabel 9 menunjukan dari 120 responden, 43 orang yang menjawab Cukup Puas dengan persentase 35,8%, 36 orang yang menjawab Puas dengan persentase 30%, 16 orang yang menjawab Sangat Puas dan Tidak Puas dengan persentase 13,3% dan 9 orang yang menjawab Sangat Tidak Puas dengan persentase 7,5%.

c. Distribusi variabel kinerja untuk X3

Pernyataan 6: Seberapa puas dan penting anda dengan keamanan dan kenyamanan layanan angkutan umum

Tabel 10 Deskriptif Variabel Kinerja Untuk Pertanyaan 6 (P6)

No		Frequency	Percent	Valid Percent
1	Sangat Tidak Puas	14	11.7	11.7
2	Tidak Puas	22	18.3	18.3
3	Cukup Puas	25	20.8	20.8
4	Puas	40	33.3	33.3
5	Sangat Puas	19	15.8	15.8
	Total	120	100.0	100.0

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Tabel 10 menunjukan dari 120 responden, 40 orang yang menjawab Puas dengan persentase 33,3%, 25 orang yang menjawab Cukup Puas dengan persentase 20,8%, 18,3% yang menjawab Tidak Puas, 19 orang yang menjawab Sangat Puas dengan persentase 15,8% yang dan 14 orang yang menjawab Sangat Tidak Puas dengan nilai persentase 11,7%.

Pernyataan 7: Seberapa puas dan penting anda dengan kondisi kendaraan yang digunakan

Tabel 11 Deskriptif Variabel Kinerja Untuk Pernyataan 7 (P7)

No		Frequency	Percent	Valid Percent
1	Sangat Tidak Puas	13	10.8	10.8
2	Tidak Puas	13	10.8	10.8

3	Cukup Puas	32	26.7	26.7
4	Puas	41	34.2	34.2
5	Sangat Puas	21	17.5	17.5
	Total	120	100.0	100.0

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Tabel 11 menunjukkan dari 120 responden, 41 orang yang menjawab Puas dengan nilai persentase 34,2%, 32 orang yang menjawab Cukup Puas dengan persentase 26,7%, 21 orang yang menjawab Sangat Puas dengan nilai persentase 17,5% dan 13 orang yang menjawab Sangat Tidak Puas nilai persentase 10,8%.

d. Distribusi variabel kinerja untuk X4

Pernyataan 8: Seberapa puas dan penting anda dengan keramahan dan kesopanan petugas angkutan umum

Tabel 12 Deskriptif Variabel Kinerja Pernyataan 8 (P8)

No		Frequency	Percent	Valid Percent
1	Sangat Tidak Puas	7	5.8	5.8
2	Tidak Puas	12	10.0	10.0
3	Cukup Puas	46	38.3	38.3
4	Puas	34	28.3	28.3
5	Sangat Puas	21	17.5	17.5
	Total	120	100.0	100.0

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Tabel 12 menunjukkan dari 120 responden, 34 orang yang menjawab Cukup Puas nilai persentase 38,3%, 28,3% yang menjawab Puas, 17,5% yang menjawab Sangat Puas, 10% yang menjawab Tidak Puas dan 5,8% yang menjawab Sangat Tidak Puas.

Pernyataan 9: Seberapa puas anda dengan kesediaan petugas untuk membantu anda ketika ada masalah dalam perjalanan

Tabel 13 Deskriptif Variabel Kinerja Untuk X4 Pertanyaan 9 (P9)

No		Frequency	Percent	Valid Percent
1	Sangat Tidak Puas	7	5.8	5.8
2	Tidak Puas	14	11.7	11.7
3	Cukup Puas	38	31.7	31.7
4	Puas	41	34.2	34.2
5	Sangat Puas	20	16.7	16.7
	Total	120	100.0	100.0

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Tabel 13 menunjukkan dari 120 responden, 34,2% yang menjawab Puas, 31,7% yang menjawab Cukup Puas, 16,7% yang menjawab Sangat Puas, 11,7% yang menjawab Tidak Puas dan 5,8% yang menjawab Sangat Tidak Puas.

e. Distribusi variabel kinerja untuk X5

Pernyataan 10: Seberapa puas dan penting anda dengan ketersediaan dan kondisi fasilitas yang disediakan, seperti kursi yang cukup

Tabel 14 Deskriptif Variabel Kinerja Untuk Pernyataan 10 (P10)

No		Frequency	Percent	Valid Percent
1	Sangat Tidak Puas	4	3.3	3.3
2	Tidak Puas	19	15.8	15.8

3	Cukup Puas	33	27.5	27.5
4	Puas	43	35.8	35.8
5	Sangat Puas	21	17.5	17.5
	Total	120	100.0	100.0

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Tabel 14 menunjukkan dari 120 responden, 35,5% yang menjawab Puas, 27,5% yang menjawab Cukup Puas, 17,5% yang menjawab Sangat Puas, 15,8% yang menjawab Tidak Puas dan 3,3% yang menjawab Sangat Tidak Puas.

Pernyataan 11: Seberapa puas dan penting anda dengan kebersihan dalam angkutan umum

Tabel 15 Deskriptif Variabel Kinerja Untuk X5 Pertanyaan 11 (P11)

No		Frequency	Percent	Valid Percent
1	Sangat Tidak Puas	11	9.2	9.2
2	Tidak Puas	9	7.5	7.5
3	Cukup Puas	34	28.3	28.3
4	Puas	45	37.5	37.5
5	Sangat Puas	21	17.5	17.5
	Total	120	100.0	100.0

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Tabel 15 menunjukkan dari 120 responden, 37,5% yang menjawab Puas, 28,3% yang menjawab Cukup Puas, 17,5% yang menjawab Sangat Puas, 9,2% yang menjawab Sangat Tidak Puas dan 7,5% yang menjawab Tidak Puas. Tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan angkutan umum di Kota Ruteng, di peroleh dengan pengambilan data 120 responden. Untuk mengetahuni sejauh mana tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan angkutan umum di kota Ruteng, dilakukan pengolahan data dengan bantuan SPSS versi 24. Dari hasil pengolahan data dapat diketahui jawaban-jawaban responden telah melalui pengujian validitas dan reliabilitas serta dinyatakan valid dan reliabel.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan angkutan umum di kota Ruteng sebesar 64,63%, yang artinya responden cukup puas dengan layanan yang diberikan oleh peyedia jasa. Dapat ditentukan menggunakan kriteria nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat dilihat pada tabel 2.1

Berdasarkan hasil perhitungan nilai Kinerja dan kepentingan/harapan tiap indikator dan variabel diperoleh nilai rata-rata jawaban responden, dengan nilai rata-rata terbesar pada tingkat kepentingan/harapan sebesar 4,13 pada pertanyaan 6 yaitu keamanan dan kenyamanan dalam mini bus tidak merugikan pengguna, dan nilai rata-rata terbesar pada kinerja sebesar 3,52 pada pernyataan 2 yaitu penyedia jasa dengan konsisten layanan pengguna jasa mini bus, sedangkan nilai rata-rata setiap variabel kinerja dan kepentingan/harapan diperoleh nilai terbesar pada variabel kinerja sebesar 3,47 dan kepentingan sebesar 4,12.

Perolehan nilai rata-rata jawaban responden dilakukan perbandingan sehingga diperoleh tingkat kesesuaian variabel kinerja dan kepentingan/harapan yang disesuaikan dengan keriteria penilaian yakni tingkat kesesuaian = 85 %, berarti kualitas pelayanan yang diberikan melebihi apa yang dianggap penting oleh pengguna jasa angkutan, maka pelayanan dianggap sangat puas, dapat dilihat pada pertanyaan 1 yaitu sebesar 90,45%, pertanyaan 2 sebesar 87,34% pertanyaan 10 sebesar 87,44% dan pertanyaan 11 sebesar 85,86% dari tingkat kesesuaian variabel dengan bantuan program SPSS versi 24, diperoleh titik diagram kartesius yang berada yang berada pada kategori kuadran I, II, III, dan IV.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis diatas mengenai tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap angkutan umum perkotaan di Kota Ruteng maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

Tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan umum di kota Ruteng cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia angkutan umum, dengan hasil analisis nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 64,63%. Kinerja pelayanan angkutan umum dapat diketahui melalui hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), dapat ditentukan sebagai berikut: Kinerja yang perlu diperbaiki, pelayanan yang kurang baik pada angkutan umum di kota Ruteng meliputi, pertama *Reliability* dengan pertanyaan (3) gangguan pada layanan angkutan umum, kedua *Responsiveness* dengan pertanyaan (5) seberapa puas pengguna angkutan umum dengan cara supir mengenai jawaban pertanyaan dari masyarakat, dan yang ketiga *Assurance* pertanyaan (6) seberapa puas dengan keamanan dan kenyamanan layanan angkutan umum, terdapat pada kuadran I. Kinerja yang harus dipertahankan dan dikembangkan pada angkutan umum, yaitu *Reliability* pertanyaan (1) dengan ketepatan waktu layanan dan pertanyaan (2) konsisten dengan layanan angkutan, *Assurance* pertanyaan (7) kondisi angkutan yang digunakan, *Tangibel* pertanyaan (8) keramahan dan kesopanan supir penyedia angkutan, dan pertanyaan (9) kesediaan supir ketika pengguna angkutan ada masalah dalam perjalanan, *emphaty* pertanyaan (10) ketersediaan dan kondisi fasilitas yang tersedia dalam angkutan umum, seperti kursi yang cukup, dan pertanyaan (11) kebersihan dan kerapian dalam angkutan umum di kota Ruteng, terdapat pada kuadran II. Kinerja yang harus dipertahankan pada penyedia angkutan umum, yaitu *Responsiveness* dengan pertanyaan (4) penyedia angkutan ikut sesuai rute berdasarkan permintaan dari pengguna jasa angkutan umum, terdapat pada kuadran IV

DAFTAR PUSTAKA

- Banggoi, R., Mendo, A. Y., & Asi, L. L. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim Untuk Meningkatkan Loyalitas Pengguna Di Kota Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 242–249.
<https://doi.org/https://doi.org/10.37479/jimb.v6i1.19388>
- BPS Kabupaten Manggarai. (2024). *Manggarai Dalam Angka 2024* (B. K. Manggarai (ed.); 20 Februari). BPS Kabupaten Manggarai. <https://manggaraikab.bps.go.id/id>
- Budiarto, B. W., Muthohar, I., Sistem, M., Teknik, D., & Mada, G. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan P. T. Kereta Api Indonesia terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa pada Stasiun Cepu. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia*, 5(1), 48–57.
<https://doi.org/https://doi.org/10.37367/jpi.v5i1.155>
- Darmadi, D., Arifin, M. Z., & Agustin, I. W. (2016). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Penyeberangan Lintas Kariangau – Penajam, Balikpapan. *Jurnal Media Teknik Sipil*, 14(1), 42–50.
<https://doi.org/https://doi.org/10.22219/jmts.v14i1.3288>
- Fadilah, R., Fitri, M., Sembiring, Y. P., & Pratama, A. (2024). Analisis Aksesibilitas dan Kepuasan Pengguna Transportasi Kereta Api Di Stasiun Medan. *Jurnal Transportasi*, 24(1), 74–85.
<https://doi.org/https://doi.org/10.26593/jtrans.v24i1.7837.62-73>
- Pramana, Y. I., Harahap, G., & Lubis, M. M. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Dalam Proses Distribusi CPO di Sumatera Utara (Studi Kasus: PT Kereta Api Divre 1 Sumatera Utara). *Jurnal Ilmiah Pertanian (JIPERTA)*, 1(2), 106–111.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31289/jiperta.v1i2.77>
- Prima, G. R. (2020). Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kota Tasikmalaya. *SIKLUS: Jurnal Teknik Sipil*, 6(2), 129–140.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31849/siklus.v6i2.4809>
- Rahardjo, S., Bijaksana, G., Larasati, K., Chamsudi, D. H. M., Sitorus, P. P., & Kania, D. D. (2022). Analisis Akuntabilitas dan Transparansi Sistem Elektronik Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah di LKPP. *Jurnal Sistem Transportasi & Logistik*, 2(2), 82–90.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.54324/jstl.v2i2.1262>
- Saribanon, E., Sitanggang, R., & Amrizal, A. (2016). Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Untuk

- Meningkatkan Loyalitas. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog)*, 03(03), 317–326. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.54324/j.mtl.v3i3.81>
- Suhendra, A., & Prasetyanto, D. W. I. (2016). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *Rekaracana: Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 2(2), 59–70. <https://doi.org/https://doi.org/10.26760/rekaracana.v2i2.59>
- Surniandari, A., & Haryani, H. (2017). Pengaruh Penerapan E-Ticketing Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Jasa Kereta. *Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan*, 25(1), 39–53. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.14203/JEP.25.1.2017.39-53>
- Yuliana, D. (2014). Jurnal Perhubungan Udara Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Udara Terhadap Kinerja Penanganan Bagasi pada Maskapai Penerbangan PT . X di Bandara Husein Sastranegara – Bandung Satisfaction Level Measurement of Air Transport User to Baggage. *WARTA ARDHIA: Jurnal Perhubungan Udara*, 40(4), 235–250. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25104/wa.v40i4.251.235-250>