

# KAJIAN KUALITAS PELAYANAN BUS DAMRI RUTE DIPATIUKUR - LEUWI PANJANG MENGGUNAKAN METODE IPA

**RIVALDI FAUZAN SYAHID<sup>1</sup>, BARKAH WAHYU WIDIANTO<sup>2</sup>**

1. Rivaldi Fauzan Syahid (Institut Teknologi Nasional Bandung)
2. Barkah Wahyu Widiyanto (Institut Teknologi Nasional Bandung)  
Email : Rivaldifs10@gmail.com

## ABSTRAK

*Bus kota merupakan Solusi untuk mengatasi masalah kemacetan yang terjadi pada wilayah yang padat penduduk. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas pelayanan bus DAMRI rute Dipatiukur-leuwi Panjang dan menganalisis atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan pada kualitas pelayanan bus DAMRI rute Dipatiukur-Leuwi Panjang Kota Bandung. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode Importance Performance Analysis (IPA) dengan atribut pertanyaan yang didapat dari penelitian terdahulu oleh Sheila dan Permen 98 tahun 2013. Dari hasil analisis dengan menggunakan metode tersebut didapatkan bahwa tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan dari pengguna bus DAMRI rute Dipatiukur-Leuwi Panjang secara keseluruhan adalah 92,272% yang berarti pelayanan yang diberikan oleh bus DAMRI rute Dipatiukur-Leuwi Panjang kurang puas, maka dari itu perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan, lalu atribut-atribut yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan adalah atribut P9 adanya rasa aman dan nyaman saat sedang didalam bus dan P11 keamanan barang bawaan selama perjalanan.*

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, DAMRI, IPA

## 1. PENDAHULUAN

Salah satu pelayanan transportasi yang ada di kota Bandung adalah PERUM DAMRI, PERUM DAMRI merupakan perusahaan milik negara (BUMN) yang bergerak di bidang transportasi darat. Pada awalnya Perusahaan Umum Djawatan Angkutan Motor Republik Indonesia (PERUM DAMRI) merupakan salah satu dari banyaknya perusahaan jasa pelayanan transportasi yang beroperasi di Kota Bandung. Sebagai jasa pelayanan transportasi umum di kota besar sudah seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya, namun sarana yang diberikan oleh PERUM DAMRI masih kurang baik yang berdampak masyarakat masih enggan untuk memilih menggunakan bus DAMRI dalam melakukan transportasi, seperti contoh dalam hal perubahan metode pembayaran yang belum semua orang mampu beradaptasi pada perubahan kebijakan tersebut.

## 2. METODOLOGI

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini dimulai dengan merancang atribut pernyataan pada kuesioner yang akan disebarkan kepada responden, lalu menentukan berapa jumlah responden menggunakan rumus Cochran, setelah itu dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden, setelah semua kuesioner

telah diisi sesuai dengan jumlah responden yang ditentukan, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis atribut pernyataan apa yang perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan.

## 2.1 Gambaran Umum

Pada penelitian ini dilakukan pada bus DAMRI rute Dipatiukur-leuwi Panjang. Penelitian ini berfokus pada peningkatan pelayanan apa saja yang dibutuhkan peningkatan agar pelayanan diberikan oleh bus DAMRI rute Dipatiukur-leuwi Panjang menjadi baik dan dapat diterima oleh masyarakat.

## 2.2 Perancangan Kuesioner

Pada perancangan kuesioner untuk penelitian ini mengacu pada dimensi pengukuran penelitian terdahulu dan Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek yang kemudian dikembangkan menjadi 13 atribut pertanyaan. Skala yang digunakan yaitu skala likert yang memiliki poin 1 – 5. Penilaian terhadap kuesioner terbagi 2, yaitu penilaian layanan persepsi dan penilaian layanan harapan yang dirasakan oleh pengguna bus DAMRI. Hasil penyusunan kuesioner dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 1. Hasil Penusunan Kuesioner**

| No.                                    | Atribut                                                                 | Referensi                |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>A. Reliability (keandalan)</b>      |                                                                         |                          |
| 1                                      | Jadwal oprasional sesuai dengan jadwal yang tertera pada aplikasi       | Permen PM 98 tahun 2013  |
| 2                                      | Tarif bus sesuai dengan yang tertera pada informasi bus                 | Permen PM 98 tahun 2013  |
| 3                                      | Keandalan bus yang digunakan selama perjalanan (tidak mogok)            | Permen PM 98 tahun 2013  |
| <b>B. Tangible (bentuk fisik)</b>      |                                                                         |                          |
| 4                                      | Tempat duduk penumpang nyaman                                           | Permen PM 98 tahun 2013  |
| 5                                      | Bus dilengkapi AC                                                       | Permen PM 98 tahun 2013  |
| 6                                      | Tersedia kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus                | Permen PM 98 tahun 2013  |
| 7                                      | Kebersihan interior bus                                                 | Permen PM 98 tahun 2013  |
| 8                                      | Halte bersih dan nyaman                                                 | Penelitian Sheila (2022) |
| <b>C. Assurance (jaminan)</b>          |                                                                         |                          |
| 9                                      | Adanya rasa aman dan nyaman saat sedang di dalam bus                    | Penelitian Sheila (2022) |
| 10                                     | Keterampilan pengemudi dalam menjalankan bus                            | Permen PM 98 tahun 2013  |
| 11                                     | Keamanan barang bawaan selama perjalanan                                | Penelitian Sheila (2022) |
| <b>D. Responsiveness (ketanggapan)</b> |                                                                         |                          |
| 12                                     | Transaksi dilayani atau dilaksanakan dengan cepat                       | Penelitian Sheila (2022) |
| <b>E. Empathy (kepedulian)</b>         |                                                                         |                          |
| 13                                     | Kemudahan penumpang dalam menyampaikan keluhan/saran kepada perum DAMRI | Permen PM 98 tahun 2013  |

### 2.3 Penentuan Ukuran Sampel

Rumus Cochran dapat digunakan untuk penelitian ini dikarenakan populasi dari penumpang bus DAMRI tidak dapat diketahui. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah sebesar 95% (simpangan 5%) yang akan menghasilkan nilai  $Z_{\alpha/2}$  (distribusi normal) sebesar 1,96. Nilai p untuk peluang benar adalah 50% dan nilai q untuk peluang salah 50%. *Margin error* yang digunakan adalah 10%. Ukuran sampel yang dihasilkan untuk penelitian dengan Rumus Cochran adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 \times pq}{e^2} = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{10\%^2} = 96,04 \approx 100$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, didapatkan jumlah sampel sebesar 96,04 sampel. Maka dapat dibulatkan sampel menjadi 100

### 2.4 Mengolah Data Kuesioner

Kuesioner yang telah diisi oleh responden kemudian dikumpulkan, lalu dilakukan pengujian validitas menggunakan rumus korelasi *Product Moment Pearson* dan pengujian reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*. Pengujian validitas digunakan untuk memastikan kuesioner yang digunakan sudah sesuai dengan apa yang akan diteliti. Untuk rumus validitas yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - \sum X \sum Y}{\sqrt{[(N \sum X^2) - (\sum X)^2] \cdot [N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad (1)$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = nilai korelasi *Product Moment Pearson*  
N = Jumlah subjek  
X = Skor suatu atribut  
Y = Skor total

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{xy}$  dengan  $r_{\text{tabel}}$  pada setiap dimensi pertanyaan, jika  $r_{xy} > r_{\text{tabel}}$  maka pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid. Berikut adalah tabel nilai-nilai *Product Moment Pearson*. Setelah dilakukan perhitungan didapatkan hasil uji validitas kuesioner dikatakan valid.

Reliability (reabilitas) adalah keajegan pengukuran (waltzer, 1987). Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empiri ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang tinggi ditunjukkan dengan nilai  $r_{11}$  mendekati angka 1. Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap memuaskan jika  $\geq 0,700$ . pengujian reliabilitas dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut.

$$r_{11} = \frac{n}{n-1} \times \left\{ 1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right\} \quad (2)$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Nilai reliabilitas  
 $\sum S_i$  = Jumlah varians skor tiap item  
 $S_t$  = Varians total  
n = jumlah dimensi pertanyaan yang diisi

## 2.6 Metode IPA

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis*.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Untuk mengetahui apakah kinerja pelayanan bus DAMRI Bandung dengan rute Dipatiukur-Leuwi Panjang sudah sesuai dengan kepentingan para pengguna jasa dan untuk mengetahui tingkat kepuasan para pengguna jasa ini dianalisis antara persepsi dan harapan yang diwakili oleh huruf Y dan X, dimana X merupakan tingkat persepsi, sedangkan Y merupakan tingkat harapan. Berikut adalah rumus yang digunakan:

$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{n}, \bar{y} = \frac{\sum yi}{n} \quad (3)$$

$$Tki = \frac{\sum xi}{\sum yi} \times 100\% \quad (4)$$

Kriteria tingkat kesesuaian adalah sebagai berikut:

Tingkat kepuasan >100%, yang berarti kualitas layanan yang diberikan telah melebihi harapan oleh pengguna bus DAMRI rute Dipatiukur-Leuwi Panjang, Tingkat kepuasan =100%, yang berarti kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna bus DAMRI rute Dipatiukur-Leuwi Panjang, Tingkat kepuasan <100%, yang berarti kualitas layanan yang diberikan kurang memenuhi harapan pengguna bus DAMRI rute Dipatiukur-Leuwi Panjang

Dalam tingkat kesesuaian <100% dapat dijelaskan sebagai berikut:

0-32% pengguna bus DAMRI sangat tidak puas, 33-65% pengguna bus DAMRI tidak puas, 66-99% pengguna bus DAMRI kurang puas

Diagram kartesius digunakan untuk mengetahui indikator jasa pelayanan yang memuaskan atau tidak memuaskan konsumen. Rumus yang digunakan sebagai indikator pada diagram *cartesius* dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$X' = \frac{\sum xi}{n}, Y' = \frac{\sum yi}{n} \quad (5)$$

Dimana:

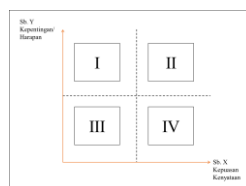
Tki = Tingkat kesesuaian responden

X' = Skor rata-rata tingkat kinerja

Y' = skor rata-rata tingkat kepentingan

N = jumlah responden

Pada metode IPA rata-rata tingkat harapan dilambangkan dengan Y dan rata-rata tingkat persepsi yang dilambangkan dengan X akan dimasukkan kedalam kuadran *Cartesius* yang terdiri dari 4 kuadran. Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut.



**Gambar 1 Kuadran kartesius**

Keterangan:

Kuadran I : (*high importance & low performance*), yang berarti prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*).

Kuadran II : (*high importance & high performance*), yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan berusaha untuk mempertahankan kinerja tersebut.

Kuadran III : (*low importance & low performance*), yang berarti prioritas rendah.

Kuadran IV : (*low importance & high performance*), kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan.

### 3. PEMBAHASAN

Berikut adalah perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan dari pengguna bus DAMRI rute Dipatiukur-Leuwi Panjang yang dimana Nilai  $\sum xi$  adalah nilai jumlah persepsi sebesar 5170 dan  $\sum yi$  adalah nilai jumlah persepsi sebesar 5603:

$$Tki = \frac{\sum xi}{\sum yi} \times 100\%$$

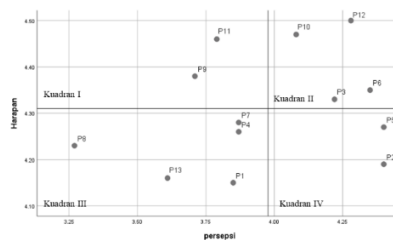
$$Tki = \frac{5170}{5603} \times 100\%$$

$$Tki = 92,272\%$$

Dari hasil perhitungan diatas didapatkan bahwa tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan dari pengguna bus DAMRI rute Dipatiukur-Leuwi Panjang secara keseluruhan adalah 92,272% yang berarti pelayanan yang diberikan oleh bus DAMRI rute Dipatiukur-Leuwi Panjang kurang puas, maka dari itu perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan.

**Tabel 2 Hasil Perhitungan Rata-Rata**

| Label     | Rata-rata skor persepsi | Rata-rata skor harapan |
|-----------|-------------------------|------------------------|
| P1        | 3,85                    | 4,15                   |
| P2        | 4,4                     | 4,19                   |
| P3        | 4,22                    | 4,33                   |
| P4        | 3,87                    | 4,26                   |
| P5        | 4,4                     | 4,27                   |
| P6        | 4,35                    | 4,35                   |
| P7        | 3,87                    | 4,28                   |
| P8        | 3,27                    | 4,23                   |
| P9        | 3,71                    | 4,38                   |
| P10       | 4,08                    | 4,47                   |
| P11       | 3,79                    | 4,46                   |
| P12       | 4,28                    | 4,5                    |
| P13       | 3,61                    | 4,16                   |
| total     | 51,7                    | 56,03                  |
| Rata-rata | 3,977                   | 4,31                   |



**Gambar 2 Diagram Kartesius Hasil Analisis**

#### 4. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan yang diberikan bus DAMRI rute Dipatiukur-Leuwi Panjang masih belum sesuai dengan harapan para pengguna rute Dipatiukur-Leuwi Panjang, sesuai dengan hasil dari tingkat kesesuaian responden senilai 92,272%, namun angka tersebut juga menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak bus DAMRI rute Dipatiukur-Leuwi Panjang hampir mendekati 100% yang artinya sudah sesuai dengan harapan, maka dari itu dibutuhkan perbaikan layanan yang perlu diperbaiki agar dapat sesuai dengan harapan pengguna bus DAMRI rute Dipatiukur-Leuwi Panjang. Berdasarkan hasil penelitian ini, didapatkan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan bus DAMRI rute Dipatiukur-Leuwi Panjang, atribut yang berada pada kuadran I adalah atribut yang perlu diperhatikan oleh pihak DAMRI rute Dipatiukur-Leuwi Panjang sebagai penyedia jasa transportasi umum. Atribut yang berada pada kuadran I adalah adanya rasa aman dan nyaman saat sedang di dalam bus dan keamanan barang bawaan selama perjalanan. Diharapkan dengan diperbaikinya atribut tersebut dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna DAMRI rute Dipatiukur-Leuwi Panjang.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian penelitian ini. Saya mengapresiasi dukungan dari responden kuesioner yang telah mengisi secara suka rela. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembang ilmu pengetahuan dan praktik teknik sipil.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Menteri Perhubungan RI No. PM 93 Tahun 2013, tentang *Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek*.
- Asian Development Bank. 2019. *Update of Asian Development Bank*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*.
- Hada, 2018., Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Penumpang Pada Trayek Bus Yogyakarta-Denpasar Menggunakan Metode *Service Quality (servqual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.
- Hardiansyah, Analisis Servqual Berdasarkan Persepsi dan Ekspektasi Siswa Terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah Menengah kejuruan
- Purwo Mahardi, Analisa Kualitas Pelayanan Bus Kota Surabaya Berdasarkan Persepsi Pengguna Dengan *Metode Importance Performance Analysis (IPA)*.
- Mohamad, 2022., Evaluasi Kinerja Operasional dan Pelayanan Tasiun Kereta Api.
- Sheila, 2022., Peningkatan Atribut Layanan Bus DAMRI Rute Cibiru-Leuwi Panjang Kota Bandung
- Lia, 2019., Penerapan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Untuk Menganalisis Kepentingan dan Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Bus Trans Koetaradja (Studi Kasus : Koridor I Keudah – Darusalam)