

**ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN DAN KEPUASAN KINERJA PELAYANAN
TRANS METRO PASUNDAN BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA DENGAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)
(Studi Kasus: Trans Metro Pasundan Koridor 2)**

TAUPIK ALDIYANSYAH¹, TIA ADELIA SURYANI², RATNA AGUSTINA³

1. Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Institut Teknologi Nasional Bandung
2. Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Institut Teknologi Nasional Bandung
3. Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Institut Teknologi Nasional Bandung

Email: Tiadelia@itenas.ac.id

ABSTRAK

Kawasan Bandung Raya merupakan kawasan metropolitan yang memiliki tingkat mobilitas yang cukup tinggi. Salah satu daerah yang memiliki mobilitas yang tinggi adalah daerah penghubung antara Kota Bandung dengan Kota Cimahi dan Kabupaten Bandung Barat. Meskipun sudah disediakan Trans Metro Pasundan koridor 2, sebagian besar masyarakat masih memilih untuk menggunakan kendaraan pribadi. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Trans Metro Pasundan masih kurang pada beberapa aspek. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui aspek-aspek yang menjadi prioritas dari pelayanan Trans Metro Pasundan yang ditinjau dari persepsi masyarakat terhadap Trans Metro Pasundan berdasarkan penerapan SPM (Standar Pelayanan Minimal). Metode analisis yang digunakan adalah metode IPA (Important Performance Analysis). Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif. Hasil dari variabel yang dianggap penting namun kinerjanya kurang sehingga menjadi prioritas utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terdapat pada kuadran A Hal tersebut menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan kinerja dari bus Trans Metro Pasundan koridor 2.

Kata kunci: *Trans Metro Pasundan, SPM (Standar Pelayanan Minimal), IPA (Important Performance Analysis)*

1. PENDAHULUAN

Transportasi umum memiliki peran yang sangat penting dalam mengurangi kemacetan dan meningkatkan efisiensi mobilitas di kota-kota besar. Menurut Litman (2016), transportasi umum yang efisien dapat mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi, yang pada akhirnya menurunkan tingkat kemacetan dan meningkatkan kualitas hidup di daerah perkotaan. Di Bandung, sebagai salah satu kota metropolitan dengan tingkat mobilitas yang tinggi, masalah kemacetan lalu lintas menjadi isu yang signifikan (Firdaus, 2019). Penggunaan kendaraan pribadi yang dominan merupakan salah satu penyebab utama dari masalah ini (Hasanah & Rizki, 2019). Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah telah mengoperasikan layanan transportasi umum, salah satunya adalah Trans Metro Pasundan (TMP) (Dinas Perhubungan Bandung, 2021).

Meskipun Trans Metro Pasundan telah beroperasi untuk melayani kebutuhan mobilitas masyarakat di wilayah Bandung Raya, terutama di koridor 2 yang menghubungkan Kota Bandung dengan Kota Cimahi dan Kabupaten Bandung Barat, sebagian besar masyarakat masih memilih untuk menggunakan kendaraan pribadi (Prasetyo, 2022). Fenomena ini menunjukkan adanya masalah dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh TMP. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985), kualitas pelayanan adalah kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan, yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna terhadap kinerja pelayanan Trans Metro Pasundan dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) (Martilla & James, 1977). Pendekatan ini diharapkan dapat mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan guna meningkatkan kepuasan pengguna dan pada akhirnya mendorong masyarakat untuk lebih memilih transportasi umum dibandingkan kendaraan pribadi.

2. METODOLOGI

Penelitian yang berjudul Analisis Tingkat Kepentingan dan Kepuasan kinerja Pelayanan Trans Metro Pasundan Berdasarkan Persepsi Pengguna dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus: Trans Metro Pasundan Koridor 2) ini akan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dalam penelitian kuantitatif, analisis data dilakukan dengan menggunakan statistik (Sugiyono, 2013). Berdasarkan rumusan masalah yang diambil, penelitian ini akan menggunakan bentuk masalah deskriptif.

2.1 Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara online dan offline kepada masyarakat Bandung Raya yang berusia minimal 17 tahun dan pernah menggunakan bus Trans Metro Pasundan koridor 2 setidaknya satu kali. Pemilihan responden dilakukan menggunakan metode non-probability sampling dengan teknik purposive sampling, sedangkan penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan pendekatan rumus *Lemeshow*.

$$\begin{aligned}n &= \frac{1,96^2 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5)}{0,1^2} \\n &= \frac{1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,1^2} \\n &= \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,1^2} \\n &= 96,04 = 100\end{aligned}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

z = Skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

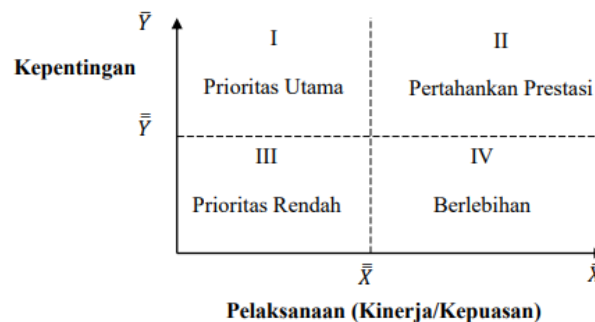
p = Maksimal estimasi (0,5)

d = Tingkat kesalahan (0,1)

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus *Lemeshow*, jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan sebanyak 100 responden.

2.2 Metode Importance Performance Analysis

Metode ini bertujuan untuk menilai kinerja layanan berdasarkan Peraturan Menteri No. 29 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Umum Angkutan Perkotaan. Melalui metode Importance-Performance Analysis (IPA), dilakukan pembobotan terhadap tanggapan atau persepsi pengguna mengenai tingkat kepentingan dan kepuasan kinerja layanan bus Trans Metro Pasundan koridor 2. Hasil analisis ini akan menunjukkan atribut atau variabel mana yang termasuk dalam empat kuadran kartesius, yang terbagi menjadi empat bagian yang dimana kuadran A menjadi prioritas perbaikan. Dalam proses penelitian, terdapat alat bantu statistik yang digunakan untuk menganalisis data penelitian yang diperoleh berupa *software SPSS Statistics*.



Gambar 2.1 Diagram Kartesius Metode Importance Performance Analysis

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Karakteristik Responden

Berdasarkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin rata-rata perempuan dengan jumlah 53%, berdasarkan usia penumpang rata-rata berumur 27 tahun, berdasarkan jenis pekerjaan rata-rata mahasiswa/mahasiswi dengan jumlah 34%, berdasarkan jumlah pendapatan rata-rata Rp. 2.500.000-5.000.000 dengan jumlah 37%, berdasarkan kepemilikan kendaraan kendaraan pribadi rata-rata memiliki kendaraan motor dengan jumlah 39%, berdasarkan aktivitas yang dilakukan saat menggunakan bus yaitu belanja dengan jumlah 45%, berdasarkan lokasi asal dan tujuan rata-rata menggunakan bus untuk perjalanan kurang dari 5 KM dengan jumlah 50%

3.2 Metode Importance Performance Analysis

Pengukuran tingkat kesesuaian pada metode *Importance – Performance Analysis* dilakukan untuk mengetahui korelasi tingkat kepuasan kinerja saat ini dengan tingkat kepentingannya. Berikut hasil tingkat kesesuaian antara kepuasan kinerja dan kepentingan bus Trans Metro Pasundan Koridor 2:

Tabel 2.1 Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian

No	Variabel	Indikator	Tingkat Kepuasan Kinerja	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian	Keterangan
1	Keamanan	Terdapat petugas keamanan	4,37	4,47	98%	belum sesuai

No	Variabel	Indikator	Tingkat Kepuasan Kinerja	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian	Keterangan
2		Kaca film pada kaca kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung	4,35	4,17	104%	sangat sesuai
3	Keselamatan	Kelayakan kendaraan bus	4,2	4,2	100%	sesuai
4		Terdapat peralatan keselamatan di dalam bus (seperti: palu pemecah kaca, tabung pemadam kebakaran, dsb.	4,16	4,35	96%	belum sesuai
5		Terdapat fasilitas kesehatan P3K untuk keadaan darurat di dalam bus	4,3	4,2	102%	sangat sesuai
6		Terdapat alat bantu pegangan tangan untuk membantu penumpang yang berdiri	4,25	4,25	100%	sesuai
7	Kenyamanan	Terdapat fasilitas untuk sirkulasi udara seperti AC, kipas angin, dan ventilasi di halte	4,34	4,19	104%	sangat sesuai
8		Terdapat fasilitas kebersihan berupa tempat sampah	4,3	4,62	93%	belum sesuai
9		Fasilitas untuk kemudahan penumpang ketika naik dan turun dari bus (seperti: tinggi lantai halte sama dengan tinggi lantai bus)	4,3	4,35	99%	belum sesuai
10		Kesesuaian jumlah penumpang dengan kapasitas	4,31	4,3	100%	sesuai

No	Variabel	Indikator	Tingkat Kepuasan Kinerja	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian	Keterangan
		angkut bus (tidak overload)				
11	Keterjangkauan	Kemudahan penumpang dalam melakukan perpindahan antar koridor bus dari tempat berangkat sampai dengan tujuan akhir	4,29	4,2	102%	sangat sesuai
12		Keterjangkauan biaya/tarif yang dikenakan pada penumpang untuk satu kali perjalanan	4,25	4,27	100%	sesuai
13	Kesetaraan	Terdapat kursi prioritas di dalam bus untuk penumpang penyandang disabilitas, wanita hamil, lanjut usia, dan anak-anak	4,34	4,22	103%	sangat sesuai
14		Terdapat fasilitas untuk penumpang yang menggunakan kursi roda di halte dan di dalam bus	4,32	4,3	100%	sesuai
15	Keteraturan	Waktu tunggu saat menunggu kedatangan bus	4,31	4,29	100%	sesuai
16		Kecepatan bus ketika dalam perjalanan	4,26	4,17	102%	sangat sesuai
17		Durasi/waktu berhenti bus pada setiap halte	4,18	4,21	99%	belum sesuai
18		Terdapat informasi mengenai nama halte, jadwal kedatangan dan keberangkatan bus,	4,33	4,28	101%	sangat sesuai

No	Variabel	Indikator	Tingkat Kepuasan Kinerja	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian	Keterangan
		jurusan/koridor bus, tarif, perpindahan koridor, dan terminal				
19		Terdapat informasi waktu mengenai kedatangan bus di area halte	4,32	4,19	103%	sangat sesuai
20		Kemudahan akses keluar masuk halte	4,23	4,34	97%	belum sesuai
21		Terdapat informasi yang disampaikan di dalam bus mengenai halte yang akan dilewati	4,3	4,27	101%	sangat sesuai
22		Ketepatan, kepastian jadwal kedatangan, dan keberangkatan bus	4,44	4,23	105%	sangat sesuai
23		Terdapat informasi mengenai penyebab keterlambatan bus pada setiap halte	4,19	4,22	99%	belum sesuai
24		Kemudahan dalam melakukan transaksi pembayaran dan pembelian tiket	4,32	4,4	98%	belum sesuai
Rata-Rata			4,29	4,28	100,3%	Sangat Sesuai

Dari tabel di atas, dapat dikatakan tingkat kepuasan kinerja pelayanan sangat sesuai dengan tingkat kebutuhan atau kepentingan. Dapat diketahui bahwa nilai dari tingkat kesesuaian yang terendah adalah terdapat fasilitas pembuangan sampah dengan nilai kesesuaian 93%. Hal tersebut dirasa pengguna sangat penting namun kinerjanya belum memenuhi seluruh harapan pengguna.

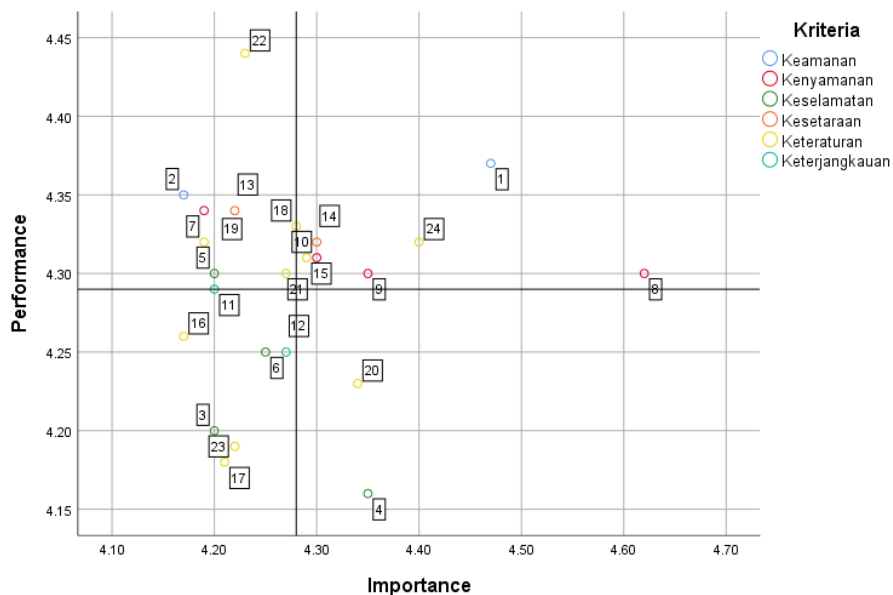
Meskipun hasil dari pengguna dengan nilai rata-rata 100,3% nilai >100%, akan tetapi banyak kualitas layanan yang diberikan belum melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan. Untuk

mengetahui indikator yang menjadi prioritas perbaikan dilanjutkan dengan analisis diagram kartesius.

Berikut hasil analisis pada diagram kartesius yang dimana X adalah rata-rata dari tingkat kepuasan kinerja. Sedangkan Y adalah rata-rata dari tingkat kepentingan.

$$x = \frac{x}{24} = \frac{102,69}{24} = 4,29$$

$$y = \frac{y}{24} = \frac{102,96}{24} = 4,28$$



Gambar 2.2 Hasil Diagram Kartesius

Dari hasil Importance-Performance Analysis (IPA), atribut atau variabel yang telah dikemukakan oleh peneliti dan dijawab oleh responden melalui kuesioner dapat diklasifikasikan ke dalam empat kuadran kartesius. Setiap kuadran memiliki arti tersendiri. Atribut-atribut dalam masing-masing kuadran tersebut dapat ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 2.2 Hasil Analisis IPA

Kuadran	Nomor Atribut
A	2, 5, 7, 13, 19, 21, 22
B	1, 8, 9, 10, 14, 15, 18, 24
C	3, 6, 11, 12, 16, 17, 23
D	4, 20

Berdasarkan tabel di atas, atribut-atribut yang masuk dalam kuadran A menunjukkan bahwa pengguna menganggap atribut tersebut sangat penting, tetapi kinerjanya dinilai belum memuaskan:

- Atribut No. 2 yaitu Kaca film pada kaca kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung.
- Atribut No. 5 yaitu Terdapat fasilitas kesehatan P3K untuk keadaan darurat di dalam bus.
- Atribut No. 7 yaitu Terdapat fasilitas untuk sirkulasi udara seperti AC, kipas angin, dan ventilasi di halte.
- Atribut No. 13 yaitu Terdapat kursi prioritas di dalam bus untuk penumpang penyandang disabilitas, wanita hamil, lanjut usia, dan anak-anak.
- Atribut No. 19 yaitu Terdapat informasi waktu mengenai kedatangan bus di area halte.
- Atribut No. 21 yaitu Terdapat informasi yang disampaikan di dalam bus mengenai halte yang akan dilewati.
- Atribut No. 22 yaitu Ketepatan, kepastian jadwal kedatangan, dan keberangkatan bus.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari analisis *Importance – Performance analysis* dapat diketahui atribut atau variabel yang dianggap penting bagi kepuasan pengguna namun kinerjanya kurang sehingga menjadi prioritas utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kaca film pada kaca kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung, fasilitas kesehatan P3K untuk keadaan darurat di dalam bus, fasilitas untuk sirkulasi udara seperti AC, kipas angin, dan ventilasi di halte, kursi prioritas di dalam bus untuk penumpang penyandang disabilitas, wanita hamil, lanjut usia, dan anak-anak, informasi waktu mengenai kedatangan bus di area halte, Terdapat informasi yang disampaikan di dalam bus mengenai halte yang akan dilewati, ketepatan, kepastian jadwal kedatangan, dan keberangkatan bus. Hal tersebut menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan kinerja dari bus Trans Metro Pasundan Koridor 2.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Semesta Alam, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan lancar. Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada

1. Ibunda Siti Habsah dan Ayahanda Dedi Sutansyah saya yang selalu mendoakan dan pengertian saat pengerjaan tugas akhir dalam menjalankan tanggung jawab sebagai mahasiswa sehingga tidak dapat membantu mengerjakan pekerjaan rumah.
2. Ananda Tsani R selaku kekasih saya yang telah membantu dan terus memberikan dukungan dengan tulus untuk menyelesaikan skripsi ini hingga tuntas

DAFTAR RUJUKAN

- Firdaus, M. (2019). Urban traffic congestion in Bandung: Causes and solutions. *Journal of Urban Studies*, 15(2), 123-134.
- Hasanah, S., & Rizki, A. (2019). The impact of private vehicle usage on traffic congestion in Bandung. *Journal of Transportation*, 11(3), 89-101.
- Litman, T. (2016). The importance of public transportation in reducing urban congestion. *Journal of Transport Policy*, 14(4), 207-221.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Prasetyo, B. (2022). Evaluating the service quality of Trans Metro Pasundan using IPA method. *Indonesian Journal of Urban Transport*, 7(1), 45-55.
- Dinas Perhubungan Bandung. (2021). *Annual report on public transportation in Bandung*. Bandung: Dinas Perhubungan.