

PERFORMANCE IMPROVEMENT STRATEGY PALANGKA RAYA CITY MINIBUS WITH QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) METHOD

STRATEGI PENINGKATAN KINERJA ANGKUTAN PERKOTAAN PALANGKA RAYA DENGAN METODE QUALIFY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)

Airways Parlindungan Siahaan¹, Nadia Pretty Excesia²

¹Dosen Program Studi Teknik Industri, ITS NU Kalimantan

²Civil Engineering Department in Engineering Faculty, Brawijaya University

Email: airways419@its.Nu.Kalimantan.com

ABSTRACT

City transportation is one type of passenger-only public transportation operating in Palangka Raya City that plays an important role in supporting community activities, which is an alternative means of transportation within the city, especially for people who do not have private vehicles.

In Palangka Raya City, mikrolet is the main type of public transport serving transportation in the city with a population of 305,907 people in 2022. With a population growth rate of 2.24% this will have a major impact on population mobility and the number of people using private vehicles. There are 5 (five) fixed routes that will be examined in this study are routes served by city transportation A, B, C, E, and F Palangka Raya City. This research focuses on strategies that can be used to improve the performance of city transportation by determining the level of satisfaction of city transportation users using the CSI (Customer Satisfaction Index) and QFD (Quality Function Deployment) methods to determine recommendations in the arrangement of city transportation.

The calculation results obtained CSI (Customer Satisfaction Index) value of 0.6917 or 69.17%. Based on the Customer Satisfaction Index Interpretation where $64\% < x \leq 71\%$, X as the Customer Satisfaction Index Number, the satisfaction value of transport users is said to be still not satisfied with the city transportation services in Palangka Raya, the current fleet must be modernized because it is a suggestion from the Quality Function Deployment.

Keywords: *Performance improvement strategy, Urban transportation, Quality Function Deployment (QFD)*

ABSTRAK

Angkutan kota merupakan salah satu jenis angkutan umum khusus penumpang beroperasi di Kota Palangka Raya yang berperan penting dalam menunjang kegiatan masyarakat, yang merupakan sarana transportasi alternatif di dalam kota, terutama bagi masyarakat yang tidak memiliki kendaraan pribadi.

Di Kota Palangka Raya, mikrolet merupakan jenis angkutan umum utama yang melayani transportasi dalam kota dengan populasi 305.907 jiwa pada tahun 2022. Dengan tingkat pertumbuhan penduduk 2,24% ini akan berdampak besar pada mobilitas penduduk dan jumlah orang yang menggunakan kendaraan pribadi. Ada 5 (lima) trayek tetap yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah trayek yang dilayani oleh angkutan kota A, B, C, E, dan F Kota Palangka Raya. Penelitian ini berfokus pada strategi yang dapat digunakan guna meningkatkan kinerja angkutan kota dengan menentukan tingkat kepuasan pengguna angkutan kota dengan menggunakan metode CSI (Customer Satisfaction Index) dan QFD (Quality Function Deployment) untuk mengetahui rekomendasi dalam penataan angkutan kota

Dari hasil perhitungan didapat nilai CSI (Customer Satisfaction Index) sebesar 0,6917 atau 69,17%. Berdasarkan Customer Satisfaction Index Interpretation dimana $64\% < x \leq 71\%$, X sebagai Angka Indeks Kepuasan Pelanggan, nilai kepuasan pengguna angkutan dikatakan masih belum puas terhadap pelayanan angkutan kota di Palangka Raya armada yang ada saat ini harus dimodernisasi karena hal tersebut merupakan saran dari Quality Function Deployment berdasarkan matriks HOQ.

Kata Kunci: Strategi Peningkatan Kinerja, Angkutan perkotaan, Quality Function Deployment (QFD)

PENDAHULUAN

Kemacetan merupakan masalah utama di kota-kota besar di Indonesia. Aktivitas dan lalu lintas yang cukup padat di perkotaan membuat pemerintah kota

mewujudkan penerapan angkutan umum di wilayah perkotaan (Tamin, 2000) Peranan angkutan umum perkotaan sangat penting dalam mengatasi permasalahan transportasi. Angkutan umum perkotaan

diharapkan dapat mewujudkan keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran dalam lalu lintas dan diharapkan dapat mendukung pembangunan ekonomi dan pembangunan wilayah perkotaan. Masalah transportasi di kota-kota besar di Indonesia akan terus bertambah bila sistem transportasi yang ada tidak dibenahi, pertumbuhan pengguna kendaraan pribadi yang dari tahun ke tahun terus meningkat, cenderung akan meningkat di masa yang akan datang. (Innocent Ndiabanya, 2020). Kinerja angkutan umum tidak terlepas dari beberapa hal seperti kenyamanan, keamanan, ketersediaan armada, waktu tempuh, tarif, kecepatan, waktu tunggu, aksesibilitas, frekuensi kendaraan, load faktor, ketepatan jadwal, umur kendaraan dan tingkat perpindahan. (Samsudin, 2018).

Di Kota Palangka Raya, mikrolet merupakan jenis angkutan umum utama yang melayani transportasi dalam kota. Untuk pelayanan transportasi antar kota, jenis kendaraan yang lebih besar kapasitasnya sudah mulai berkembang yaitu dengan penggunaan bus kecil dan sedang. (Parasian Silitonga & Riani, 2017). Faktor lain yang menyebabkan permasalahan angkutan kota yaitu tingginya pengguna kendaraan pribadi di Kota Palangka Raya yang menyebabkan kurangnya minat masyarakat pengguna angkutan umum. Kemudian adanya beberapa armada angkutan kota yang kurang layak pakai dan jalur rute atau trayek angkutan kota yang kurang efektif. (Arif Wibowo, 2020). Terlebih lagi banyak pengguna angkutan kota hanyalah masyarakat yang berdomisili dan berkepentingan di kawasan Pasar Besar Kota Palangka Raya, hal ini didukung dengan adanya terminal Mihing Manasa, yang merupakan terminal angkutan kota beroperasi.

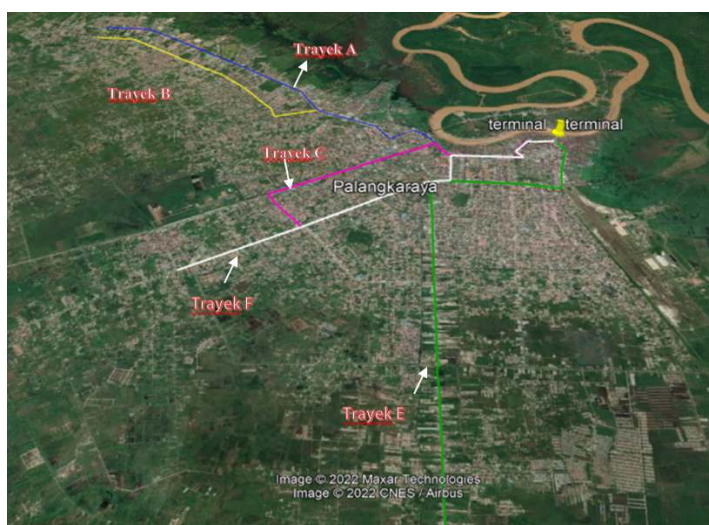
Perbaikan tingkat pelayanan angkutan demi kenyamanan dan keselamatan penumpang merupakan prioritas (Wicaksono & Suharso, t.t. 2011). Permasalahan ini juga yang dihadapi dalam penerapan trayek angkutan kota di Kota Palangka Raya adalah kurangnya

permintaan penumpang terhadap layanan angkutan kota. Pemerintah Kota Palangka Raya juga telah mencoba menerapkan operasional Bus Rapid Transit (BRT). Namun, BRT ini hanya melayani rute wisata dan memiliki armada yang terbatas, sehingga tidak dapat menggantikan keberadaan angkutan umum perkotaan seperti angkutan kota (angkot) (Sitinjak dkk., 2020). Situasi saat ini dimana jumlah angkot yang banyak dan jumlah calon penumpang yang sedikit menunjukkan adanya penurunan layanan angkutan kota di Palangka Raya. Penelitian ini akan mengumpulkan data primer dan menghitung kinerja operasional angkutan kota dengan menggunakan variabel sebagai berikut: parameter load factor pada jam sibuk dan jam tidak sibuk, kecepatan perjalanan, waktu antara (headway), waktu tempuh, waktu pelayanan, frekuensi, dan jumlah penumpang. Analisis akan melakukan survei statis dan dinamis terhadap angkutan kota untuk menilai faktor-faktor tersebut (Nur dkk., 2021).

Selain menghitung kinerja angkutan kota, penelitian ini akan mengumpulkan data melalui kuesioner dan wawancara dengan penumpang angkutan kota dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan menganalisa data persepsi penumpang dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Penelitian ini juga akan menggunakan metode QFD (*Quality Function Deployment*).

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian dilakukan di Kota Palangka Raya, Ibukota Provinsi Kalimantan Tengah yaitu pada 5 (lima) jalur atau trayek angkutan kota Palangka Raya yang masih beroperasi. Sedangkan Waktu penelitian akan dilakukan pada jam-jam operasional angkutan kota Palangka Raya, terbagi menjadi hari kerja (Senin dan Kamis) dan Akhir pekan (Jumat dan Sabtu) pagi jam 06.00-08.00 WIB, siang jam 11.00-13.00 WIB dan sore jam 15.00-17.00 WIB.



Gambar 1. Trayek Angkutan Kota Palangka Raya (Kode A,B,C,E dan F)
Sumber: [googleearth.com](https://www.googleearth.com)

JALUR	JURUSAN	RUTE
A	TJILIK RIWUT	TERMINAL MIHING MANASA – JL. SUMBAWA – JL. BANGKA – JL. JAWA – JL. IRIAN – JL. S.PARMAN – JL. KAHAYAN- JL. TJILIK RIWUT 7.8 (pp)
B	RAJAWALI	TERMINAL MIHING MANASA – JL. SUMBAWA – JL. BANGKA – JL. JAWA – JL. IRIAN – JL. S.PARMAN – JL. KAHAYAN- JL. TJILIK RIWUT - BUKIT TUNGGAL – JL. TJILIK RIWUT 7.8 (pp)
C	GALAXI	TERMINAL MIHING MANASA – JL. SUMBAWA – JL. BANGKA – JL. JAWA – JL. IRIAN – JL. S.PARMAN – JL. DI PANJAITAN, BUNDARAN BESAR, JL. YOS SUDARSO, JL. GALAXI RAYA (pp)
E	KERENG BANGKIRAI	TERMINAL MIHING MANASA – JL. DR. MURJANI – JL. DIPONEGORO – BUNDARAN KECIL – RTA. MILONO – KERENG BANGKIRAI (pp)
F	G. OBOS	TERMINAL MIHING MANASA – BUNDARAN KECIL – JL. G.OBOS – JL. SISINGAMANGARAJA – JL. TILUNG V – JL. TEMANGGUNG TILUNG – JL. G. OBOS (pp)

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada adalah pendekatan berdasarkan fakta dari hasil survei lapangan dan pengumpulan landasan teori. Metode yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja operasional angkutan kota di Kota Palangka Raya

adalah dengan melihat parameter standar berdasarkan Indikator Standar Pelayanan Angkutan Umum berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal No.687/AJ.206/DRJD/2002 dan PM No. 29 Tahun 2015 ([DEPHUB] Departemen Perhubungan RI, 2002).

Tabel 2. Indikator Standar Pelayanan Angkutan Umum

No	Parameter Nilai	Satuan	Standar Nilai		
			Kurang Bobot = 1	Sedang Bobot = 2	Baik Bobot = 3
1	Load Factor jam sibuk	%	>100	70 – 100	<70
2	Load Factor jam tidak sibuk	%	>100	70 – 100	<70
3	Kecepatan Perjalanan	Km/jam	<5	6 – 10	>10
4	Headway	Menit	<15	10 – 15	>10
5	Waktu Perjalanan	Menit/Km	>12	6 – 12	<6
6	Waktu Pelayanan	Jam	<13	13 – 15	15
7	Frekuensi	Kend/Jam	<4	4 – 6	>6
8	Jumlah kendaraan operasi	%	<80	80 – 89	90 – 100
9	Waktu tunggu	Detik	>120	61 – 199	<60
10	Jumlah Penumpang	Kend/Hari	<180	180 – 250	>250
11	Waktu Sirkulasi	Menit	>120	120 – 60	<60

Sumber: SK Dirjen No.687/AJ.206/DRJD/2002 (2022)

Penelitian ini melakukan survei terhadap pengguna angkutan kota, baik yang bersifat statis maupun dinamis, observasi lapangan, dan wawancara untuk mengetahui kinerja operasional pelayanan angkutan kota. Survei statis digunakan untuk mengumpulkan data nilai *Headway* (H) (selisih waktu tiap angkutan kota pada masing – masing trayek) dan waktu pelayanan, sedangkan survei dinamis digunakan untuk mendapatkan nilai *Load Factor* (LF), kecepatan perjalanan, waktu perjalanan, frekuensi dan jumlah penumpang. Melakukan observasi lapangan dengan

mengamati lama waktu tunggu pengguna angkutan kota dilengkapi dengan survei wawancara dilakukan di sekitar kawasan Terminal Mihing Manasa, kawasan Pasar Besar Kota Palangka Raya, dan di dalam angkutan kota Palangka Raya, survei wawancara ini disertai pengisian kuesioner tingkat kepuasan pengguna angkutan kota Palangka Raya. Secara garis besar tahapan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu:

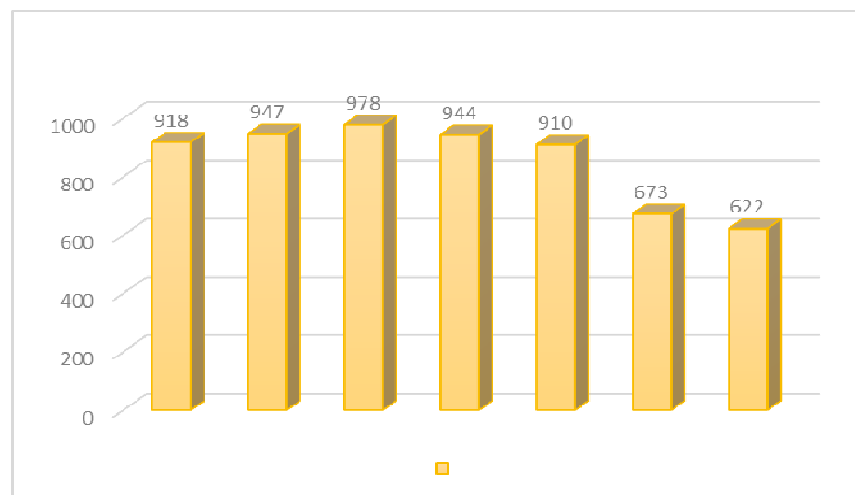
1. Tahap persiapan penelitian.

2. Tahap pengumpulan data dan pengolahan data secara deskriptif kuantitatif.
3. Tahap analisis data menggunakan 2 metode, yaitu metode CSI (*Costumer Satisfaction Index*) dan metode QFD (*Quality Function Deployment*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Operasional Angkutan Kota

a. Jumlah Penumpang



Gambar 5.9 Grafik Jumlah Penumpang Perhari

Dari grafik di atas menunjukkan bahwa jumlah penumpang terbanyak terjadi pada hari rabu dengan jumlah 978 penumpang dan jumlah penumpang paling sedikit terdapat pada hari libur atau minggu yaitu 622 penumpang.

b. Faktor Muatan (*Load Factor*)

1. Faktor Muat Tiba

Hasil analisis dibagi menjadi 2 yaitu pada jam sibuk pagi antara pukul 06.30 – 09.00 WIB didapatkan faktor muat terbesar yaitu 25% pada, pada jam tidak sibuk didapatkan faktor muat terbesar yaitu 50% pada pukul 09.01 – 12.00, dan. Faktor muat maksimum keseluruhan adalah 50% pada jam sibuk siang dan tidak melebihi syarat faktor muat ideal yaitu 70%.

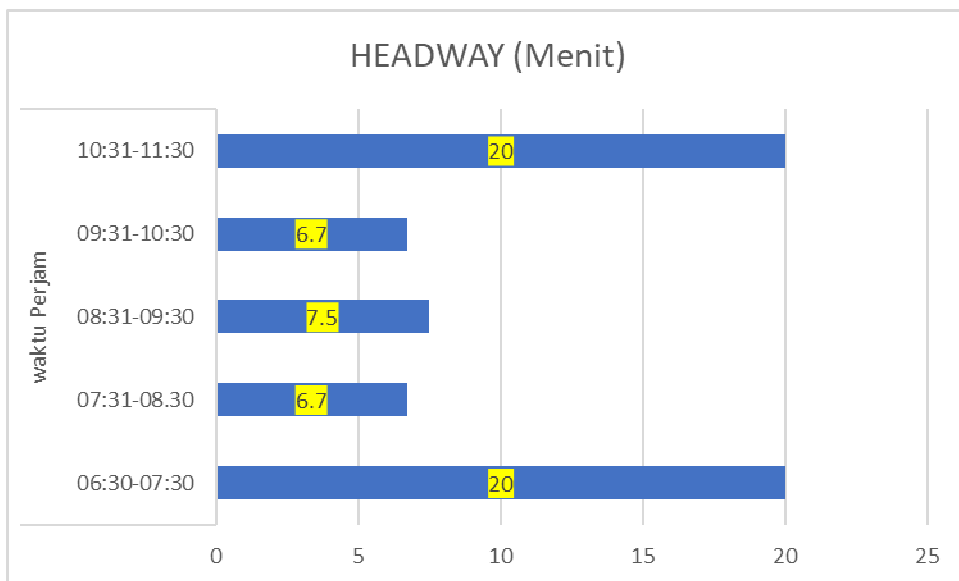
2. Faktor Muat Berangkat

Hasil analisis dibagi menjadi 2 yaitu pada jam sibuk pagi antara pukul 06.30 – 09.00 WIB didapatkan faktor muat terbesar yaitu 37,5% pada, pada jam tidak sibuk didapatkan faktor muat terbesar yaitu 37,5% pada pukul 09.01 – 12.00, dan. Faktor muat maksimum keseluruhan adalah 37,5% pada jam sibuk siang dan tidak melebihi syarat faktor muat ideal yaitu 70%.

c. Kecepatan Perjalanan

Kecepatan rata-rata perjalanan 20,5 Km/jam dengan kecepatan rata-rata perjalanan tertinggi 32,73 Km/jam dan yang terendah 12 km/jam.

d. Headway (Waktu Antara)



Gambar 3. Grafik Headway Kendaraan Per Jam

Nilai headway untuk jam sibuk pagi nilai headway terlama adalah 20 menit dan nilai headway tercepat adalah 6,7 menit, pada jam tidak sibuk siang headway terlama adalah 20 menit dan nilai headway tercepat adalah 6,7 menit. Nilai rata-rata headway dari waktu sibuk pagi adalah 13,35 menit, headway rata – rata pada jam sibuk siang yaitu 11,4 menit.

e. Waktu Tunggu
Waktu tunggu penumpang terbesar pada jam sibuk pagi adalah 10 menit (100 detik) di pukul 06:30-07.30 WIB, untuk jam sibuk siang dengan waktu 10 menit (100 detik) merupakan waktu terbesar. Waktu tercepat pada jam sibuk pagi 3,35 menit (201 detik) pada pukul 07:31- 08.30 WIB, dan waktu tercepat pada jam sibuk siang pukul 09:31-10:30 Wib 3,35 menit (201 detik).

Tabel 3. Waktu Tunggu Kendaraan

Waktu Tunggu Penumpang (Menit)				
Jam Sibuk Pagi		Jam Sibuk siang		
06:30-07:30	07:31-08.30	08:31-09:30	09:31-10:30	10:31-11:30
3	9	8	9	3
Headway (Menit)				
20	6,7	7,5	6,7	20
Waktu Tunggu (Menit)				
10	3,35	3,75	3,35	10

f. Frekuensi
Frekuensi pelayanan 6,6 kendaraan perjam, dengan frekuensi pelayanan terbanyak yaitu pada

jam sibuk pagi jam 07:31-08.30 dan jam sibuk siang 09:31-10:30 sebanyak 9 kendaraan.

Tabel 4. Frekuensi Kendaraan Per Jam

Frekuensi Kendaraan Per Jam				
Jam Sibuk Pagi		Jam Sibuk siang		
06:30-07:30	07:31-08.30	08:31-09:30	09:31-10:30	10:31-11:30
3	9	8	9	3
Rata-rata frekuensi pelayanan kendaraan perjam 6,6				

- g. Waktu Perjalanan
Waktu perjalanan terlama tetap berada pada pada jam sibuk siang dengan waktu 5 menit/km, jam tidak sibuk dengan waktu 4,69 menit/km yang merupakan waktu perjalanan terpanjang dan jam sibuk pagi dengan waktu tercepat dengan waktu 1,83 menit/Km. Waktu perjalanan rata-rata dari jam sibuk pagi, jam tidak sibuk siang adalah 3,1 menit/Km.
- Dari beberapa parameter kinerja angkutan umum terdapat 3 yang kurang yaitu waktu pelayanan, jumlah kendaraan yang beroperasi dan jumlah penumpang.

Tabel 5. Hasil Indikator Standar Pelayanan Angkutan Umum

No	Parameter Nilai	nilai	Bobot
1	Load Factor jam sibuk	25%	Baik
2	Load Factor jam tidak sibuk	50%	baik
3	Kecepatan Perjalanan	34,4 Km/jam	baik
4	Headway	20 Menit	baik
5	Waktu Perjalanan	4,69 Menit/Km	baik
6	Waktu Pelayanan	8 Jam	kurang
7	Frekuensi	6,6 Kend/Jam	baik
8	Jumlah kendaraan operasi	8 %	kurang
9	Waktu tunggu	600 Detik	baik
10	Jumlah Penumpang	26,4 Kend/Hari	kurang

Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan jenis pengukuran yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dari faktor - faktor yang diukur. Dalam menentukan sasaran-sasaran di masa yang akan datang dilakukan pengukuran *Customer Satisfaction Index (CSI)* dengan jumlah populasi diambil sebanyak 100 sampel populasi

dilakukan secara *accidental sampling* dihasilkan rtabel 0,195.

Hasil perhitungan pada uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Alpha (α) variabel tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja operasional angkutan kota Palangka Raya lebih dari 0,6 yaitu untuk variabel tingkat kinerja nilai Alpha (α) = 0,995, dan untuk variabel tingkat kepentingan nilai Alpha (α) = 0,869.

Tabel 6. Reliabilitas Untuk Variabel Kinerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.995	18

Tabel 7. Reliabilitas Untuk Variabel Kepentingan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.869	18

Pada perhitungan kepuasan pelanggan didapat sebagai berikut:

Tabel 8. Data tingkat kinerja dan kepentingan

Atribut	Tingkat kepentingan <i>MIS</i>	Tingkat Kinerja <i>MSS</i>	<i>WF</i>	<i>WS</i>
1	4,47	3,92	5,69	22,32
2	4,53	4,26	5,77	24,58
3	4,34	3,47	5,53	19,18
4	4,55	3,74	5,80	21,67
5	4,51	3,89	5,74	22,35
6	4,54	3,76	5,78	21,74
7	4,43	3,73	5,64	21,05
8	4,33	3,83	5,52	21,12
9	4,48	3,83	5,71	21,86
10	4,42	3,95	5,63	22,24
11	4,51	3,97	5,74	22,81
12	4,2	3,41	5,35	18,24
13	4,2	3,03	5,35	16,21
14	4,28	3,23	5,45	17,61
15	4,41	2,63	5,62	14,77
16	4,28	2,5	5,45	13,63
17	4,2	2,52	5,35	13,48
18	3,83	2,26	4,88	11,03
TOTAL	78,51	61,93	100,00	345,88

Dari perhitungan didapat *CSI (Customer Satisfaction Index)* sebesar 0,6917 atau 69,17%. Hal ini berarti pada tiap atribut, nilai kepuasan pengguna angkutan dikatakan masih belum puas terhadap pelayanan angkutan kota.

Analisis QFD (*Quality Function Deployment*)

Importance To Customer, Customer Satisfaction Performance dan Goal

Tingkat kepentingan kebutuhan oleh pengguna angkutan penumpang Kota, dari rekapitulasi untuk

tingkat kepentingan digunakan sebagai nilai *Importance To Customer*. Rekapitulasi untuk tingkat kepuasan digunakan sebagai nilai *Customer Satisfaction Performance* yang merupakan penilaian tingkat kepuasan dari rencana pengembangan yang ada saat ini dan *Goal* merupakan seberapa besar keinginan pengelola untuk memenuhi kebutuhan pengguna angkutan kota (Cohen, 1995). Ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9. Nilai *Importance To Customer, Customer Satisfaction Performance dan Goal*

No	<i>Voice Of Customer</i>	<i>Customer Satisfaction Performance</i>	<i>Importance To Customer</i>	Goal
1	Perilaku Pengemudi (x1,x8)	3,88	4,40	4,40
2	harga tarif yang terjangkau penumpang(x2)	4,26	4,53	4,53
3	waktu tempuh ketempat tujuan(x14)	3,73	4,43	4,43
4	kenyamanan didalam angkutan (tidak berdesakan) (x6)	3,76	4,54	4,54
5	keamanan saat naik dan turun (x10,11)	3,96	4,47	4,47
6	kebersihan didalam angkutan (x12)	3,41	4,20	4,20
7	waktu menunggu angkutan (x13)	3,03	4,20	4,20
8	Kebutuhan kesehatan(x15,16,17,18)	2,48	4,18	4,18

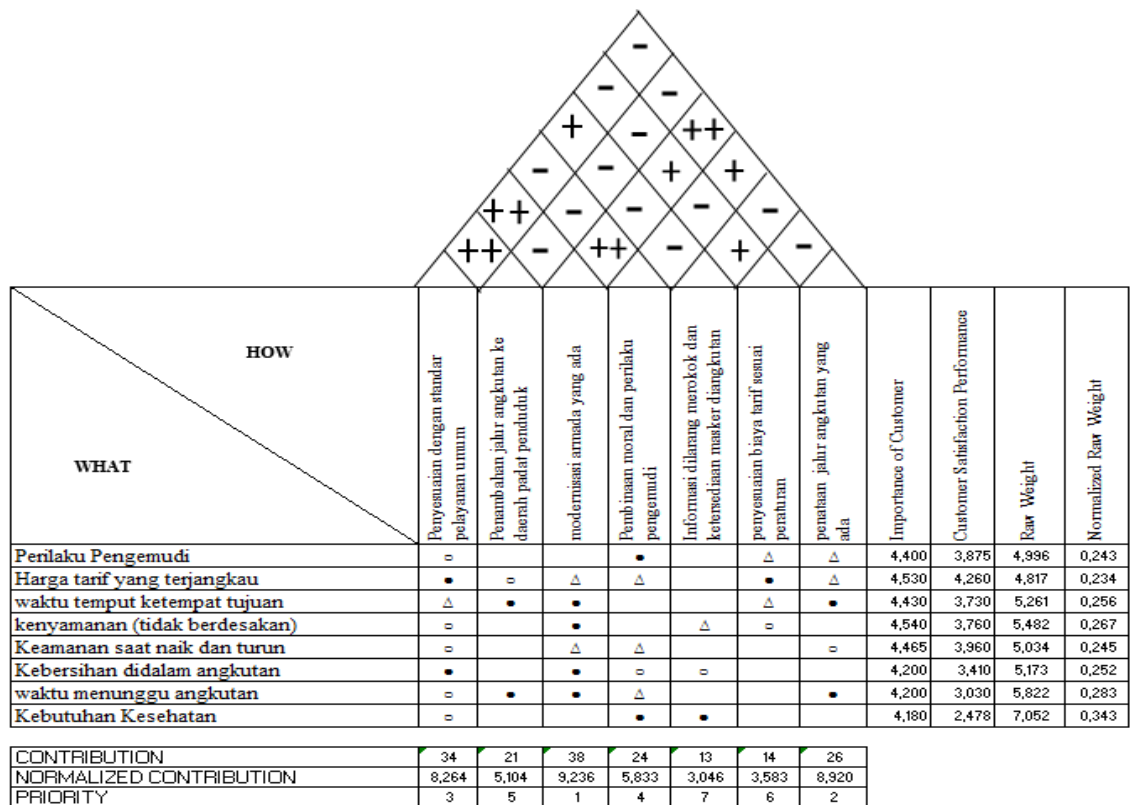
Σ 15,63 17,90 17,90

Improvement Rasio, Raw Weight dan Normalized Raw Weight

Seberapa besar keinginan para pengelola untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang ada *Improvement Rasio, Raw Weight dan Normalized Raw Weight* dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 10. Nilai *Improvement Rasio, Raw Weight dan Normalized Raw Weight*

No	Voice Of Customer	Goal	IR	RW	NRW
1	Perilaku Pengemudi (x1,x8)	4,40	1,14	5,00	0,24
2	harga tarif yang terjangkau penumpang(x2)	4,53	1,06	4,82	0,23
3	waktu tempuh ketempat tujuan(x14)	4,43	1,19	5,26	0,26
4	kenyamanan didalam angkutan (tidak berdesakan) (x6)	4,54	1,21	5,48	0,27
5	keamanan saat naik dan turun (x10,11)	4,47	1,13	5,03	0,24
6	kebersihan didalam angkutan (x12)	4,20	1,23	5,17	0,25
7	waktu menunggu angkutan (x13)	4,20	1,39	5,82	0,28
8	Kebutuhan kesehatan (x15,16,17,18)	4,18	1,69	7,05	0,34
Σ		17,90	4,59	20,56	1,00



Gambar 4. Relationship Matrix

Berdasarkan matrik HOQ yang telah dibuat maka dapat ditentukan rangking prioritas pada kinerja angkutan kota untuk memenuhi atribut kepuasan pelanggan. Prioritas-prioritas tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

Tabel 11. Prioritas perbaikan kinerja angkutan

Peringkat	Kelompok perioritas	Nilai perioritas
1	Modernisasi armada yang ada	9,23
2	Penataan jalur angkutan yang ada	8,92
3	Penyesuaian dengan standar pelayanan umum	8,62
4	Pembinaan moral dan perilaku pengemudi	5,83
5	Penambahan jalur angkutan ke daerah padat penduduk	5,10
6	Penyesuaian biaya tarif sesuai peraturan	3,58
7	Informasi dilarang merokok dan ketersediaan masker diangkutan	3,05

Berdasarkan hasil yang telah didapatkan, maka untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, pengelola harus meningkatkan pelayanan pada persyaratan teknis sesuai dengan tingkat prioritas yang didapatkan. Yang paling urgent dalam hal quality improvement berturut turut adalah Modernisasi armada yang ada, Penataan jalur angkutan yang ada, penyesuaian dengan standar pelayanan umum, pembinaan moral dan perilaku pengemudi, Penambahan jalur angkutan ke daerah padat penduduk, Penyesuaian biaya tarif sesuai peraturan dan ketersediaan masker dan alat ukur temperatur suhu diangkutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Analisa dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari analisa kinerja pelayanan angkutan penumpang di Kota Palangka Raya terdapat 3 (tiga) standar kinerja pelayanan yang perlu dibenahi berdasarkan SK Dirjen No.687/AJ.206/DRJD/2002 antara lain waktu pelayanan (8 jam), jumlah kendaraan operasi (8%), dan jumlah penumpang (26,4 kendaraan/hari) maka secara umum kinerja operasional angkutan kota di Kota Palangka Raya dapat diterima.
2. Dari perhitungan didapat CSI (*Customer Satisfaction Index*) sebesar 0,6917 atau 69,17%. Berdasarkan Customer Satisfaction Index Interpretation dimana $64\% < x \leq 71\%$ X sebagai Angka Indeks Kepuasan Pelanggan, nilai kepuasan pengguna angkutan dikatakan masih belum puas terhadap pelayanan angkutan kota di Palangka Raya.
3. Berdasarkan matrik HOQ didapat *Quality Function Deployment* prioritas perbaikan kinerja angkutan sebagai berikut:
Peringkat pertama: Modernisasi armada yang ada dengan nilai prioritas 9,2.
Peringkat kedua: Penataan jalur angkutan yang ada dengan nilai prioritas 8,92.

Peringkat ketiga: Penyesuaian dengan standar pelayanan umum dengan nilai prioritas 8,62.

Peringkat keempat: Pembinaan moral dan perilaku pengemudi dengan nilai 5,83.

Peringkat kelima: Penambahan jalur angkutan ke daerah padat penduduk dengan nilai 5,10.

Peringkat keenam: Penyesuaian biaya tarif sesuai peraturan dengan nilai 3,58.

Peringkat ketujuh: Informasi dilarang merokok dan ketersediaan masker diangkutan dengan nilai 3,05.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif Wibowo. (2020). *Analisis Faktor Peningkatan Minat Pengguna Angkutan Umum di Kota Palangka Raya Menggunakan Metode Analytic Network Process (ANP)*. UII.
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment* (1 ed.). Prentice Hall.
- [DEPHUB] Departemen Perhubungan RI. (2002). *Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.687/AJ.206/DRJD/2002 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur*. DEPHUB.
- Innocent Ndiabaty. (2020). Minibus taxis in Kampala's paratransit system: Operations, Economics and Efficiency. *Journal of Transport Geography*, 88.
- Nur, K. N., Rangan, P. R., Mahyuddin, Halim, H., Tumpu, M., Sugiyanto, G., Radjawane, L. E., Ahmad, S. N., & Rosyida, E. E. (2021). *Sistem Transportasi* (R. J. S. J. Watrionthos, Ed.; 1 ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Parasian Silitonga, S., & Riani, D. (2017). Skenario Pengembangan Sistem Angkutan Umum Di Kota Palangka Raya Berbasis Sistem Transportasi Berkelanjutan. Dalam *Jurnal Spektran* (Vol. 5, Nomor 2). <http://ojs.unud.ac.id/index.php/jsn/index138>
- Samsudin, I. S. (2018). Sistem Pelayanan Pada Angkutan Kota Rute Tetap Dan Rute Bebas Di Kota Palangka Raya. *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, 19(2), 133. <https://doi.org/10.25104/jptd.v19i2.611>

- Sitinjak, T. A., Djakfar, L., & Wicaksono, A. (2020). *Online-Taxi Choice Model Based on Passenger Perception in Indonesia*.
- Tamin, O. Z. (2000). *Perencanaan dan pemodelan transportasi*. Penerbit ITB.
- Wicaksono, A., & Suharso, T. W. (t.t.). *Kajian Kinerja Angkutan Umum Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) Pada Kawasan Industri Marmer Di Kabupaten Tulungagung*.