

## DAMRI BUS PERFORMANCE IN PALANGKA RAYA CITY WITH IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHOD

### KINERJA BUS DAMRI DI KOTA PALANGKA RAYA DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

Nova E. Sitopu<sup>1</sup>, Tarita Aprilani Sitinjak<sup>2</sup>, Lola Cassiophea<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknik Bangunan

<sup>2,3</sup>Dosen Program Studi Pendidikan Teknik Bangunan Universitas Palangka Raya

e-mail:[sitopunova@gmail.com](mailto:sitopunova@gmail.com)

#### ABSTRACT

*One of the keys to the success of urban transportation is the quality of public transport services. One of the public transportation available in Palangka Raya City is the Damri bus. However, the quality of Damri bus service is still not optimal. To find out the level of performance of the Damri bus service, a poll is needed on the level of service, especially from the Damri bus users. This research was conducted to measure the performance level of Damri buses in the city of Palangka Raya. The method used in this research is distributing questionnaires. Data analysis used quadrant analysis with the Importance Performance Analysis (IPA) method. The results of data analysis show that the performance of Damri bus services is quite good, there are ten attributes that are in quadrant II (maintain achievement), namely service at ticket sales counters served quickly and regularly, Damri bus officers dress neatly and cleanly, there is evidence of retribution, passengers arrive at their destination, officers are responsible for passenger baggage, officers are willing to serve and prioritize passenger needs, officers do not look at social status and treat passengers with respect, officers are honest and patient in providing services, schedule information is available, continued Damri bus routes, and seats available enough and good. However, there are still 2 attributes that need improvement in calculating performance levels with interest/hope, namely drivers who drive according to the rules and the Damri bus fleet in good condition, clean and usable.*

**Keywords:** *Damri bus transportation, Service performance, Importance Performance Analysis (IPA)*

#### PENDAHULUAN

Seiring berkembangnya zaman yang ditandai perkembangan teknologi dan informasi semakin mempermudah manusia dalam proses pemenuhan kebutuhan hidupnya, baik kebutuhan primer, sekunder maupun tersier. Transportasi memegang peranan penting dan strategis dalam mendukung terlaksananya berbagai kegiatan, diantaranya adalah kegiatan pelayanan perekonomian, pariwisata, dan lain sebagainya. Peran transportasi yang cukup besar perlu ditunjang dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang memadai. Naufal Yasir Faisal, Wahyu Herijanto dan Anak Agung Gde Kartika (2020) yaitu tentang Analisis Kinerja Transportasi BRT Damri Pemadam Moda Kota Makassar Terhadap Segi Kepuasan Penumpang, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih ada beberapa hal yang perlu dibenahi, perbaikan kinerja operasional yang meliputi headway, waiting time dan travel time dapat berupa penambahan armada BRT yang memiliki kapasitas yang lebih kecil sehingga dapat memberikan kinerja yang lebih optimal. Tarita Aprilani Sitinjak, L Djakfar dan A Wicaksono (2019) yaitu tentang Analisis kualitas layanan taksi online dan kepuasan penumpang dengan Importance Performance Analysis (IPA), hasil penelitian menunjukkan bahwa identitas pengemudi yang terpasang di dashboard mobil sama dengan aplikasi mobile dan fasilitas untuk penyandang disabilitas, lanjut usia, ibu hamil atau kursi bayi merupakan hal-hal yang perlu ditingkatkan. Salah satu jenis kendaraan angkutan

umum perkotaan yang melayani penumpang di kota Palangka Raya adalah bus Damri. Kualitas pelayanan angkutan bus Damri dirasa masih belum optimal. Keberadaan angkutan umum bus Damri ini, diharapkan mampu memenuhi kebutuhan pergerakan masyarakat dengan harga sangat terjangkau (murah) dan mempermudah transportasi antar wilayah dengan wilayah lain. Pada dasarnya pengguna menghendaki adanya kinerja pelayanan angkutan umum yang sesuai dengan harapan mereka.

Tabel 1. Data jumlah penumpang bus Damri Palangka Raya tahun 2021

Angkutan (rute)	Penumpang (orang)
Palangka Raya – Pangkalanbun	5.571
Palangka Raya – Lamandau	11.766
Palangka Raya – Buntok	4.438
Palangka Raya - T.Talaken	1.138
Palangka Raya – Bahaur	11.997
Borongan/rombongan	8.428
<b>TOTAL</b>	<b>43.338</b>

Sumber : Perum DAMRI Kota Palangka Raya

Kebutuhan akan peningkatan mutu layanan Bus Damri di Kota Palangka Raya sangat diharapkan oleh konsumen pengguna jasa transportasi, untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan bus Damri diperlukan suatu jajak pendapat atas tingkat pelayanan terutama dari pengguna bus Damri tersebut. Untuk mengukur dan mengamati kinerja terkait jasa transportasi bus Damri, diperlukan suatu penelitian mengenai kinerja bus Damri, apakah bus Damri memberikan kinerja yang baik sesuai dengan persepsi pengguna. Atas dasar hal tersebut maka penulis mengangkat topik penelitian dengan judul: **“KINERJA BUS DAMRI DI KOTA PALANGKA RAYA DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)”**.

#### METODELOGI PENELITIAN

Pada penelitian ini digunakan pendekatan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survey. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2010). Dalam penelitian ini untuk pengumpulan data responden, yaitu penumpang yang pernah menggunakan jasa transportasi Bus Damri. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kinerja terhadap pelayanan yang didapatkan oleh pengguna moda transportasi Damri di Kota Palangka Raya berdasarkan persepsi pengguna.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah random sampling yang terdiri atas sejumlah elemen yang dipilih secara acak. Untuk menemukan ukuran sampel yang dibutuhkan dalam proses penyebaran kuisioner, digunakan rumus slovin dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (1)$$

dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran Populasi (jumlah penumpang pada tahun 2021 semua rute bus Damri)

d = nilai kritis atau batas kesalahan yang diinginkan

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likerts. Skala likert (Sugiyono, 2019) umumnya digunakan dalam penelitian yang bersifat pengukuran sikap, keyakinan, nilai, dan pendapat pengguna jasa terhadap suatu kondisi. Skala likert yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai jawaban dengan 5 tingkat seperti pada Tabel 2.

Tabel 1. Nilai Skala Likert

Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan	Nilai
Sangat baik	Sangat Penting	5
Baik	Penting	4
Cukup	Cukup (netral)	3
Tidak Baik	Tidak Penting	2
Sangat Tidak Baik	Sangat tidak Penting	1

Sumber : (Supratno, 2011)

Penelitian ini menggunakan variabel berdasarkan teori Kotler yaitu *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (kepastian), *Emphaty* (empati), *Tangible* (berwujud).

Teknik analisis data, yaitu:

### Uji Instrumen

#### a. Uji validitas

Uji validitas menggunakan teknik korelasi *product moment* adalah:

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

Dimana :

$r_{xy}$  = koefisien korelasi skor item soal

X = skor pada satu variabel awal

Y = skor total variabel awal tiap jawaban responden

N = jumlah responden

#### b. Uji reliabilitas

Reliabilitas berkenaan dengan tingkat ketetapan hasil pengukuran (Nana Syaodih Sukmadinata, 2009).

Uji reliabilitas dilakukan dengan rumus *cronbach alpha* sebagai berikut:

$$\alpha = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum S_j^2}{S^2} \right) \quad (3)$$

Dimana :

k = banyaknya pertanyaan

$S_j^2$  = jumlah varians skor tiap-tiap item

$S^2$  = varians total

Apabila koefisien Cronbach Alpha ( $r$ )  $\geq 0,7$  maka dapat dikatakan instrumen tersebut reliabel (Johnson & Christensen, 2012).

### Metode Analisis Data

Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

*Importance Performance Analysis* (IPA) menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik 2 dimensi dengan 4 kuadran yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis sebagaimana pada gambar berikut:



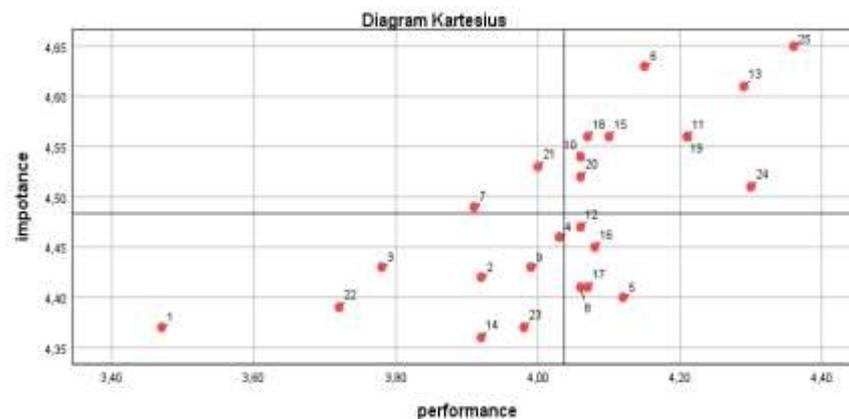
Gambar 1. Diagram kartesius

Sumber : Jhon A. Martilla dan Jhon Jhames (1977)

- a. Kuadran I, Prioritas utama (perbaikan)  
Kuadran 1 menunjukkan atribut atau indikator yang memiliki kinerja rendah namun harapan atau kepentingan yang diinginkan oleh penumpang sangat tinggi. Atribut yang ada pada kuadran ini merupakan atribut yang menjadi prioritas utama yang harus dilaksanakan sesuai harapan atau kepentingan.
- b. Kuadran II, Pertahankan Prestasi (memuaskan)  
Atribut atau indikator yang berada pada kuadran II merupakan atribut yang memiliki kinerja dan harapan atau kepentingan sesuai keinginan penumpang. Atribut yang ada pada kuadran ini merupakan atribut yang harus di pertahankan.
- c. Kuadran III, Prioritas Rendah (tidak memuaskan)  
Atribut atau indikator yang berada pada kuadran III merupakan atribut yang memiliki kinerja yang rendah dan harapan atau kepentingan dari penumpang juga rendah. Atribut yang berada pada kuadran ini merupakan atribut yang tidak terlalu diprioritaskan.
- d. Kuadran IV, Berlebihan (tidak perlu perbaikan)  
Atribut atau indikator yang berada pada kuadran IV merupakan atribut yang telah memiliki kinerja yang tinggi namun harapan atau kepentingan dari penumpang tidak tinggi. Atribut yang berada pada kuadran ini merupakan atribut yang berlebihan.

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) disampaikan dalam bentuk kuadran 2 dimensi yang bersifat grafis dan mudah diinterpretasi. Kuesioner diisi sebanyak 100 responden. Dua cara dalam mempresentasikan data hasil *Importance Performance Analysis*, Pertama, menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata pada sumbu tingkat kepuasan dan sumbu prioritas penanganan dengan tujuan mengetahui secara umum penyebaran data terletak pada kuadran ke berapa. Kedua, menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata hasil pengamatan pada sumbu tingkat kepuasan dan sumbu prioritas penanganan dengan tujuan untuk mengetahui secara spesifik masing-masing faktor terletak pada kuadran berapa.



Gambar 1. Diagram Kartesius

Dari hasil pemetaan yang dilakukan pada diagram kartesius dapat terlihat beberapa atribut yang perlu untuk dilakukannya perbaikan dan atribut-atribut perlu untuk dipertahankan oleh pihak perusahaan yang terbagi kedalam kuadran-kuadran (I, II, III, dan IV) sesuai dengan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan penumpang dan kinerja perusahaan. Atribut untuk masing-masing kuadran adalah sebagai berikut:

#### **Kuadran I, Prioritas utama (*Concentrate*)**

Kuadran I menunjukkan atribut yang memiliki kinerja rendah namun harapan yang diinginkan pelanggan sangat tinggi. Atribut yang termasuk dalam kuadran I tersebut meliputi:

1. Atribut 7 adalah supir menyetir taat aturan
2. Atribut 21 adalah armada bus Damri dalam keadaan baik, bersih dan laik pakai

#### **Kuadran II, Pertahankan prestasi (*Keep up with the good work*)**

Atribut yang berada di kuadran II merupakan atribut yang memiliki kinerja dan harapan sesuai dengan keinginan penumpang. Atribut yang termasuk dalam kuadran II tersebut meliputi:

1. Atribut 6 adalah pelayanan di loket penjualan tiket terlayani dengan cepat dan teratur
2. Atribut 10 adalah petugas bus Damri berpakaian rapi dan bersih
3. Atribut 11 adalah adanya tanda bukti retribusi (tiket penumpang)
4. Atribut 13 adalah penumpang sampai ketempat tujuan
5. Atribut 15 adalah petugas bertanggung jawab terhadap bagasi penumpang
6. Atribut 18 adalah kesediaan petugas untuk melayani dan mengutamakan kebutuhan penumpang
7. Atribut 19 adalah petugas tidak memandang status sosial dan memperlakukan penumpang dengan hormat
8. Atribut 20 adalah petugas jujur dan sabar dalam memberikan pelayanan
9. Atribut 24 adalah tersedia informasi jadwal, rute bus Damri lanjutan
10. Atribut 25 adalah kursi tersedia cukup dan baik

#### **Kuadran III, Prioritas rendah (*Low Priority*)**

Atribut yang berada di kuadran III merupakan atribut yang memiliki kinerja yang rendah dan harapan penumpang juga rendah. Atribut yang termasuk dalam kuadran III tersebut meliputi:

1. Atribut 1 adalah bus Damri datang dan berangkat tepat waktu
2. Atribut 2 adalah kebersihan terminal
3. Atribut 3 adalah terdapat layanan angkutan umum lanjutan setelah turun dari stasiun
4. Atribut 4 adalah tersedia informasi berkaitan dengan jadwal keberangkatan

5. Atribut 9 adalah petugas sigap mengatasi keluhan penumpang
6. Atribut 14 adalah petugas selalu tersenyum saat menyapa penumpang
7. Atribut 22 adalah tersedia fasilitas telekomunikasi (tempat charger) dan area dengan jaringan internet (WIFI)
8. Atribut 23 adalah tersedia CCTV di dalam dan di luar stasiun

#### **Kuadran IV, Berlebihan (*Possible overkill*)**

Atribut yang berada di kuadran IV merupakan atribut yang telah memiliki kinerja yang tinggi namun harapan dari penumpang tidak tinggi. Atribut yang termasuk dalam kuadran IV tersebut meliputi:

1. Atribut 5 adalah petugas bersedia menanggapi keluhan penumpang
2. Atribut 8 adalah cepat dan tepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan penumpang
3. Atribut 12 adalah petugas mampu menyelesaikan keluhan penumpang
4. Atribut 16 adalah petugas bersedia melayani bila ada keluhan penumpang
5. Atribut 17 adalah petugas dengan ramah melayani komplek penumpang

## **PENUTUP**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya, karakteristik responden dominan jenis kelamin laki-laki dengan usia 21-30 tahun dengan pekerjaan swasta. Hasil penelitian tingkat kinerja bus Damri terhadap atribut kualitas pelayanan cukup baik. Hal ini berdasarkan hasil dari *Importance Performance Analysis* yang menunjukkan bahwa terdapat 40% dari 25 pernyataan, pada kuadran II (pertahankan prestasi) terdapat 10 atribut yaitu pelayanan di loket penjualan tiket terlayani dengan cepat dan teratur, petugas bus Damri berpakaian rapi dan bersih, adanya tanda bukti retribusi, penumpang sampai ketempat tujuan, petugas bertanggungjawab terhadap bagasi penumpang, kesediaan petugas untuk melayani dan mengutamakan kebutuhan penumpang, petugas tidak memandang status sosial dan memperlakukan penumpang dengan hormat, petugas jujur dan sabar dalam memberikan pelayanan, tersedia informasi jadwal, rute bus Damri lanjutan, dan kursi tersedia cukup dan baik, yang mana atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini merupakan atribut yang memiliki kinerja dan harapan sesuai dengan keinginan penumpang. Namun masih terdapat dua atribut pada kuadran I yang perlu perbaikan pada perhitungan tingkat kinerja dengan kepentingan pengguna jasa, dapat dilihat dengan jelas dari diagram kartesius, kedua atribut tersebut adalah atribut 7 yaitu supir mengemudi tidak sembarangan dan atribut 21 adalah armada bus Damri dalam keadaan baik, bersih dan laik pakai. Atribut pada kuadran ini memiliki kinerja namun harapan yang diinginkan pelanggan sangat tinggi.

### **SARAN**

- a. Dari hasil penelitian ini hendaknya dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap faktor atau indikator yang harus dilakukan perbaikan oleh pihak Perum Damri dalam upaya melakukan peningkatan kualitas pelayanan terhadap penumpang.
- b. Dapat dilakukan penelitian selanjutnya dengan variabel penelitian yang lebih luas, yaitu tidak hanya pada pelayanan saja, melainkan dapat diperluas dengan mengkaji kualitas pelayanan yang berorientasi pada pelanggan, sebagai salah satu cara menciptakan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Coendraad, R., Trissan, W., & Putra, T. E. (2022). Persepsi Guru dan Siswa terhadap Pembelajaran Tatap Muka (PTM) Terbatas pada Masa Pandemi Covid-19 Sekolah Dasar di Pinggiran DAS Sungai Kahayan SDN-1 Desa Hanua, Kabupaten Pulang Pisau. *Jurnal Ilmiah Kanderang Tingang*, 13(2), 224-234.

- [2] Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta.
- [3] Miro. F. 2005. *Perencanaan Transportasi*. Jakarta: Erlangga.
- [4] Patrisia, Y., Law, D. W., Gunasekara, C., & Wardhono, A. (2022). Life cycle assessment of alkali-activated concretes under marine exposure in an Australian context. *Environmental Impact Assessment Review*, 96, 106813.
- [5] Patrisia, Y., Law, D. W., Gunasekara, C., & Wardhono, A. (2022). Fly ash geopolymer concrete durability to sulphate, acid and peat attack. In *MATEC Web of Conferences* (Vol. 364). EDP Sciences.
- [6] Patrisia, Y., Law, D., Gunasekara, C., & Wardhono, A. (2022). The role of Na<sub>2</sub>O dosage in iron-rich fly ash geopolymer mortar. *Archives of Civil and Mechanical Engineering*, 22(4), 181.
- [7] Rima Norma Octaviantari, Ridiyanto. 2016. *Importance Performance Analysis Bus Trans Jogja*. Yogyakarta.
- [8] Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- [9] Sugiyono 2019. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- [10] Sukmadinata, Nana Syaodih. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- [11] Sitinjak, Tarita Aprilani., Ludfi Djakfar dan Achmad Wicaksono. 2019. Analysis of online-taxi service quality and passenger satisfaction, *journal of Materials Science and Engineering* 852.