

TUGAS AKHIR

EVALUASI SISTEM KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM

KOTA MATARAM

**(STUDI KASUS ANGKUTAN UMUM BUS DAMRI BERTAIS RUTE
MATARAM – SUMBAWA)**

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Studi
Pada Program Studi Teknik Sipil Jenjang Strata 1
Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Mataram**



DISUSUN OLEH :

SUHARDIN

(41511A0112)

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
TAHUN AKADEMIK 2020**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

SKRIPSI

EVALUASI SISTEM KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM KOTA
MATARAM (STUDI KASUS: ANGKUTAN UMUM BUS DAMRI BERTAIS RUTE
MATARAM –SUMBAWA)

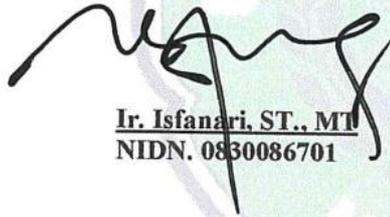
Disusun Oleh:

SUHARDIN

41511A0112

Mataram, 02 Agustus 2020

Pembimbing I,



Ir. Isfanari, ST., MT
NIDN. 0830086701

Pembimbing II,



Agustini Ernawati, M.Tech
NIDN. 0810087101

Mengetahui,

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK



Dekan,
Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST., MT
NIDN. 0824017501

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

SKRIPSI

**EVALUASI SISTEM KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM KOTA
MATARAM (STUDI KASUS: ANGKUTAN UMUM BUS DAMRI BERTAIS RUTE
MATARAM –SUMBAWA)**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

NAMA : SUHARDIN

NIM : 41511A0112

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji

Pada hari : Sabtu, 15 Agustus 2020

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

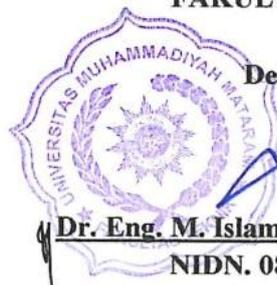
Susunan Tim Penguji

1. Penguji I : Ir. Isfanari, ST.,MT
2. Penguji II : Agustini Ernawati, M.Tech
3. Penguji III : Dr.Eng.M. Islamy Rusyda, ST.,MT



Mengetahui,

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK**



Dekan,

Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST., MT

NIDN. 0824017501

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Skripsi dengan judul “*Evaluasi Sistem Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Kota Mataram (Studi Kasus : Angkutan Umum Bus Damri Bertais Rute Mataram – Sumbawa)*” adalah benar merupakan karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan atas karya penulis lain dengan cara yang tidak sesuai tata etika ilmiah yang berlaku dalam masyarakat atau disebut plagiatisme.
2. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan tugas akhir yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah ditulis dalam sumbernya secara jelas dan disebut dalam daftar pustaka.

Atas pernyataan ini, apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya ketidak benaran, saya bersedia menanggung akibat dan sanksi yang diberikan kepada saya dan saya sanggup dituntut sesuai hukum yang berlaku.

Mataram, 15 agustus 2020

Pembuat pernyataan,



SUHARDIN
41511A0112



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SUHARDIN
NIM : 91511A0112
Tempat/Tgl Lahir : DOMPLU - 01 - 07 - 1997
Program Studi : TEKNIK SIPIL
Fakultas : TEKNIK
No. Hp/Email : 085 338 810 338 / suhardinadin08@gmail.com
Judul Penelitian : -

Evaluasi Sistem Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Kota Mataram (Studi Kasus Angkutan Umum Bus Damri Berbasis Rute Mataram - Sumbawa)

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. *AS*

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari karya ilmiah dari hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 24 - 08 - 2020

Penulis

METERAI
TEMPEL
CF22EAMP585460054
6000
ENAM RIBU RUPIAH
SUHARDIN
NIM. 91511A0112

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar
Iskandar, S.Sos.,M.A.
NIDN. 0802048904



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
 Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
 Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
 PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SUHARDIN
 NIM : 4151170112
 Tempat/Tgl Lahir : DOMPU - 01 - 07 - 1997
 Program Studi : TEKNIK SIPIL
 Fakultas : TEKNIK
 No. Hp/Email : 085 338 810 338 / suhardin018@gmail.com
 Jenis Penelitian : Skripsi KTI

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Evaluasi sistem kinerja Pelayanan Angkutan Limas Kota Mataram (studi kasus Angkutan Limas Bus Damri Berjalan Rut-e Mataram - Sumbawa)

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 24 - 08 - 2020

Penulis



SUHARDIN
 NIM. 4151170112

Mengetahui,
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.
 NIDN. 0802048904

MOTTO

Innalaha ma'asshobirin...

“*Sesungguhnya Allah bersama orang – orang yang sabar*”

(QS. Al Baqarah:153)

*Yaa ai – ladziina amanuu idzaa qiila lakum tafassahun fiil majaalisi faafsahuu
yafsaillahu lakum wa-idzaa qiilaansyuzuu faansyuzu yarfa'illahul –ladziina
amanuu minkum waal-ladziina untuul' ilma darajaatin wallahubimaa
ta'maluuna khabiirun...*

**“*Hai orang – orang beriman apabila di katakan kepadamu:Berlapang –
lapanglah dalam mejlis”maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi
kelapangan untukmu.”Berdirilah kamu” niscaya Allah akan meninggikan
orang – orang yang beriman di antarahmu dan orang orang – orang di beri
ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah maha mengetahui apah yang
kamu kerjakan.”...*”**

(QS. Al mujadilah:11)

“*Suksekitu hanya didapat oleh orang – rang mau berusaha dan berdoa.*”

(Penulis)

“

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan beribu kenikmatan dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini dengan baik dan pada waktu yang telah ditentukan, dengan judul “Evaluasi Sistem Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Kota Mataram (Studi Kasus Angkutan Umum Bus Damri Bartais Jalur Mataram – Sumbawa)”.

Penulisan tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat agar memperoleh gelar Serjana pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Mataram. Dalam penulisan tugas akhir ini tidak terlepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan, bantuan, nasihat dan saran serta kerjasama dari berbagai pihak, khususnya dosen pembimbing, segala hambatan tersebut akhirnya dapat diatasi dengan baik.

Dalam penulisan tugas akhir ini tentunya tidak lepas dari berbagai kekurangan, baik aspek kualitas maupun kuantitas dari materi penelitian yang disajikan. Semua ini didasarkan dari keterbatasan yang dimiliki penulis.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini jauh dari kata sempurna sehingga penulis membutuhkan kritik serta saran yang bersifat membangun untuk kemajuan pendidikan dimasa yang akan datang. Selanjutnya dalam penulisan tugas akhir ini, penulis banyak diberi bantuan dari berbagai pihak.

Tugas akhir ini diharapkan mampu memberikan manfaat sekaligus menjadi referensi untuk pembaca sekalian. Selain itu, penulis memohon dengan sangat kritik dan saran yang membangun agar tugas akhir ini bisa lebih baik kedepannya.

Penulis

Suhardin

(41511a0112)

UCAPAN TERIMA KASIH

Tugas akhir ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan dorongan baik moril maupun materil dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Dr. H. Arsyad Abd Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST., MT. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Titik Wahyuningsih, S.T.,M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Ir. Isfanari, ST., MT selaku Dosen Pembimbing Utama.
5. Agustini Ernawati, M.Tech selaku Dosen Pembimbing Pendamping.
6. Kepada kedua orang tua tercinta saya dan adik” saya dan kaka-kaka saya yang selama ini telah memberikan semangat dalam bentuk perhatian dan selalu mengingatkan saya kejalan yang benar serta doa tidak henti – hentinya demi kelacaran dan kesuksesan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh staf dan pegawai sekertariat Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.
8. Pihak Pihak Poom Damri yang telah memberikan IJIN dan data yang di perlukan oleh penelitian ini.
9. Rekan seperjuangan dan teman teman angkatan ’2015, terima kasih untuk semua bantuan ide dan dukungannya

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iv |
| LEMBAR PLAGIASI | v |
| LEMBAR PUBLIKASI | vi |
| MOTTO | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| UCAPAN TERIMA KASIH | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR DIAGRAM | xv |
| DAFTAR GRAFIK | xvi |
| ABSTRAK | xvii |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 2 |
| 1.3 Batasan Masalah | 2 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 3 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 3 |
| BAB II | 4 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 4 |
| 2.1 Terminologi Judul | 4 |
| 2.1.1 Pengertian Evaluasi | 4 |
| 2.2.1 Kualitas Kinerja Operasi | 5 |
| 2.2 Tinjauan Kebijakan | 6 |

| | | |
|---|---|-----------|
| 2.3 | Penelitian Terdahulu..... | 8 |
| 2.4 | Populasi dan Sampel | 9 |
| 2.5.1 | Analisis Deskriptif..... | 10 |
| 2.5.2 | Analisis Deskriptif..... | 11 |
| 2.5.3 | Pengertian SPSS | 14 |
| BAB III..... | | 15 |
| METODE PENELITIAN | | 15 |
| 3.1 | Jenis Penelitian | 15 |
| 3.2 | Survey Lapangan..... | 15 |
| 3.3 | Teknik Pengumpulan Data..... | 16 |
| 3.4.1 | Metode Observasi..... | 16 |
| 3.4.2 | Metode Kuesioner | 16 |
| 3.4.3 | Metode pengumpulan sampel | 17 |
| 3.4 | Teknik Pengolahan Data..... | 17 |
| 3.5.1 | Langkah-langkah pengolahan data | 17 |
| 3.5.2 | Tahap Pengolahan Data | 18 |
| 3.5 | Metode Analisis Data | 19 |
| 3.6 | Tahapan Penelitian..... | 22 |
| Dibawah ini merupakan tahapan penelitian atau alur penelitian dalam melakukan evaluasi tersebut | | 22 |
| BAB IV | | 23 |
| HASIL ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN..... | | 23 |
| 4.1 | Deskripsi Data Responden..... | 23 |
| 4.2 | Lokasi Penelitian | 24 |
| 4.2.1. | Uji Validitas | 32 |
| 4.2.1. | Uji Reliabilitas | 34 |
| 4.3 | Analisis dan Pembahasan Jawaban Responden | 35 |
| 4.4 | Importanc performance analysis (IPA)..... | 46 |
| 4.5 | Diagram Kartesius..... | 51 |
| BAB V..... | | 67 |
| PENUTUP..... | | 67 |

| | |
|---|-----------|
| 5.1 Kesimpulan | 67 |
| 5.1 Saran..... | 68 |
| 5.1 Rekomendasi Penelitian | 68 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 69 |
| LAMPIRAN I | |

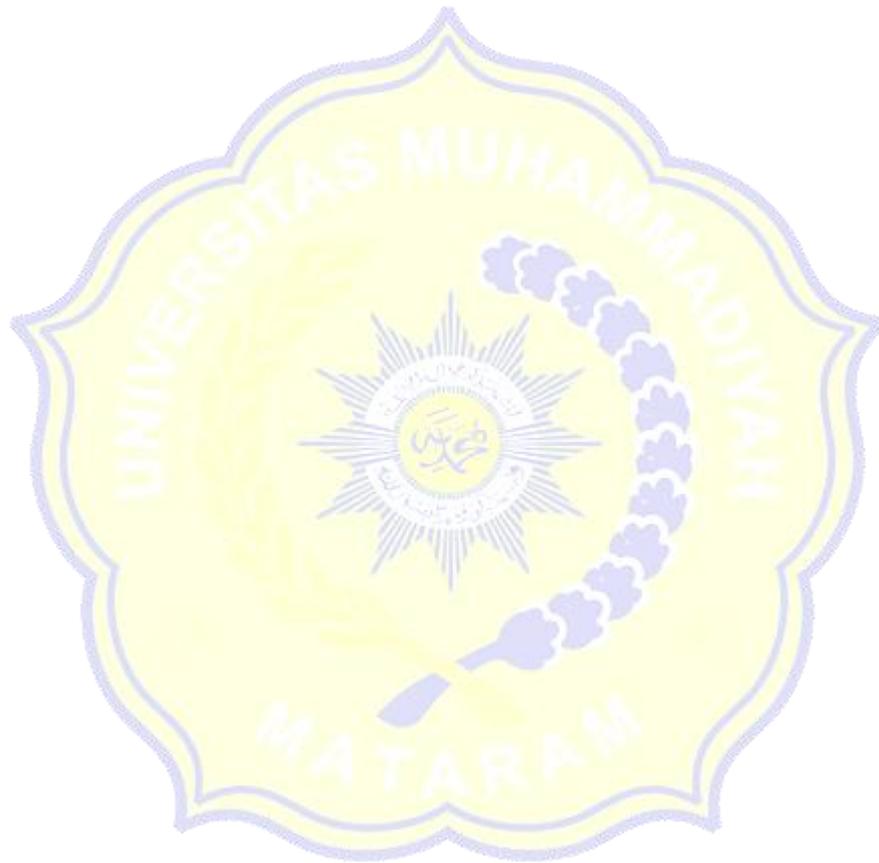


DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 8 |
| Tabel 4. 1 Data responden survey menurut jenis kelamin | 24 |
| Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia | 26 |
| Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... | 27 |
| Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 28 |
| Tabel 4. 5 Data Responden berdasarkan penghasilan perbulan | 30 |
| Tabel 4. 6 Data Responden Berdasarkan Pengguna Jasa | 31 |
| Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas Butir Pertanyaan Dimensi Tingkat Kepuasan pada Kualitas Pelayanan Bus Damri jurusan Mataram – Sumbawa. . | 33 |
| Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Reliabilitas Butir Pertanyaan Dimensi Kualitas Pelayanan Tingkat Kinerja Bus Damri Jalur Mataram - sumbawa.... | 35 |
| Tabel 4. 9 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 36 |
| Tabel 4. 10 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Usia | 37 |
| Tabel 4. 11 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Pendidikan T | 38 |
| Tabel 4. 12 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan | 40 |
| Tabel 4. 13 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Pendapatan | 42 |
| Tabel 4. 14 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Pengguna Jasa | 43 |
| Tabel 4. 15 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Rekapitan..... | 45 |
| Tabel 4. 16 Perhitungan rata-rata penilaian kinerja dan tingkat kepuasan | 48 |
| Tabel 4. 17 Data Checklist Fasilitas Pelayanan Bus Damri..... | 55 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 4. 1. Lokasi penelitian | 24 |
| Gambar 4. 2 Diagram Kartesius Importance And Performance Analysis | 51 |

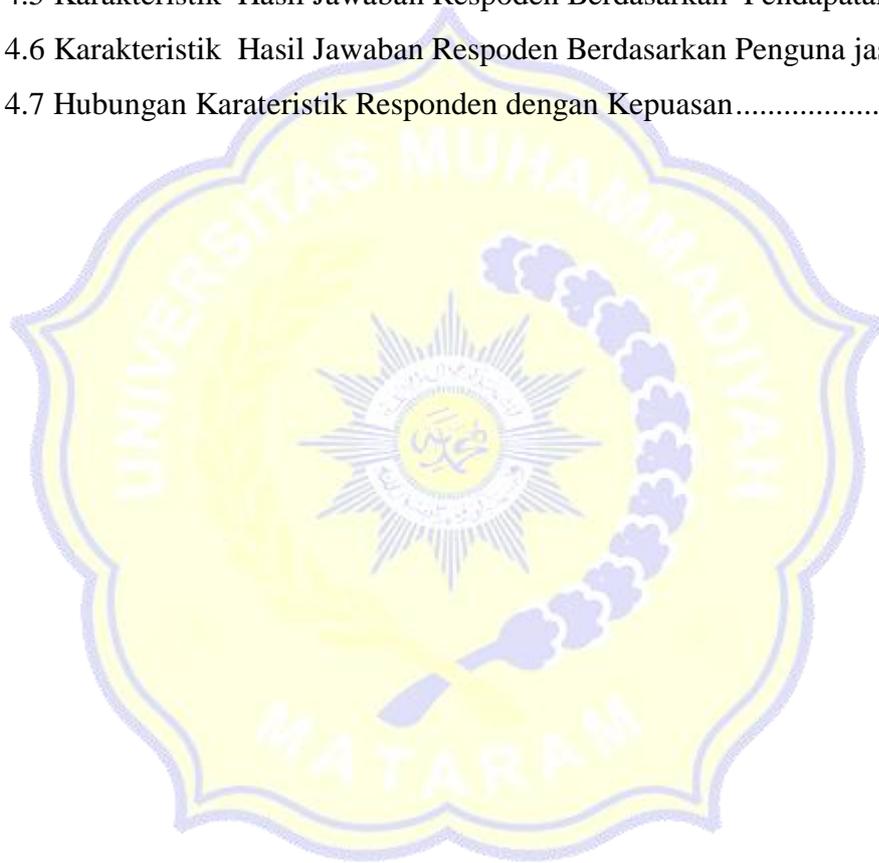


DAFTAR DIAGRAM

| | |
|---|----|
| Diagram 4. 1 Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 25 |
| Diagram 4. 2 Presentase Berdsarkan Usia | 26 |
| Diagram 4. 3 Presentase Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 27 |
| Diagram 4. 4 Presentase Berdasarkan Pekerjaan | 28 |
| Diagram 4. 5 Presentase Berdasarkan Penghasilan..... | 30 |
| Diagram 4. 6 Presentase Berdasarkan Pengguna Jasa | 31 |
| Diagram 4. 7 Penilaian Pelayanan Keamanan | 60 |
| Diagram 4. 8 Penilaian Pelayanan Keselamatan..... | 61 |
| Diagram 4. 9 Penilaian Pelayaan Kenyaman | 62 |
| Diagram 4. 10 Penilaian Pelayanan Keterjangkuan..... | 63 |
| Diagram 4. 11 Penilaian Pelayanan Kesetaran | 64 |
| Diagram 4. 12 Penilaian Pelayanan Keteratuna..... | 65 |
| Diagram 4. 13 Penilaian Pelayanan Bus Damri Rute Mataram-Sumbawa..... | 66 |

DAFTAR GRAFIK

| | |
|--|----|
| Grafik 4.1 Karakteristik Hasil Jawaban Respoden Berdasarkan Jenis Kelamin.. | 36 |
| Grafik 4.2 Karakteristik Hasil Jawaban Respoden Berdasarkan Usia | 38 |
| Grafik 4.3 Karakteristik Hasil Jawaban Respoden Berdasarkan Pendidikan | 39 |
| Grafik 4.4 Karakteristik Hasil Jawaban Respoden Berdasarkan Pekerjaan..... | 41 |
| Grafik 4.5 Karakteristik Hasil Jawaban Respoden Berdasarkan Pendapatan | 42 |
| Grafik 4.6 Karakteristik Hasil Jawaban Respoden Berdasarkan Penguna jasa ... | 44 |
| Grafik 4.7 Hubungan Karateristik Respoden dengan Kepuasan..... | 46 |



ABSTRAK

Transportasi memiliki peran yang penting dan strategis dalam pembangunan sehingga kebutuhan pergerakan tersebut, biasa di sediakan angkutan umum yang melayani kebutuhan masyarakat tersebut, angkutan umum ini sering kali menjadi kunci dari suksesnya sistem di kawasan perkotaan atau kawasan propinsi. peneliti ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasa pengguna jasa transportasi dan pengelola terhadap pelayanan angkutan bus damri rute mataram – sumbawa dalam menujung sistem transportasi yang ada di propinsi NTB. Penelitian ini melakukan pengumpulan data dengan cara melakukan survey dan pembagian kuisisioner, bagi yang menggunakan angkutan umum bus damri rute mataram – sumbawa. Metode pengolahan data di gunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna transportasi angkutan bus damri yaitu menggunakan metode analisa *importance and performance analysis* (IPA) dan menganalisis pelayan dengan metode checklist berdasarkan peraturan menteri perhubungan Nomor 52 tahun 2019. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang atau pelanggan terhadap kualitas pelayanan bus damri berdasarkan 5 (lima) dimensi di anggap cukup memuaskan dengan skor tingkat kepuasan yaitu 3,90 dan tingkat penilaian kinerja kualitas pelayanan terhadap sarana transportasi damri sudah sesuai kriteria dan berdasarkan peraturan pelayan angkutan penumpang umum mentri perhubungan No 52 tahun 2019 dengan prosentasi 80% memenuhi stadar peraturan

Kata Kunci : Evaluasi Sistem Kinerja Pelayanan, Standar Pelayanan *Importance Performance Analysis, Checklist.*

ABSTRACT

Transportation has a substantial and strategic role in development. Thus, the needs of this movement, usually provided by public transport that serve the needs of the community, are often the key to the success of systems in urban areas or in the province area. This research aimed to determine the level the satisfaction of transportation service users and administrators of Damri bus transportation services on the Mataram - Sumbawa route in supporting the existing transportation system in the NTB province. This study collected data by conducting surveys and distributing questionnaires, for those who use Damri bus route Mataram - Sumbawa. The method used was to analyze the level of costumers' satisfaction of Damri bus transportation by using the importance and performance analysis (IPA) analysis method and analyzing the service with the checklist method based on the Minister of Transportation Regulation Number 52 of 2019. The results showed that the level of passenger or customer satisfaction with the quality of Damri bus service based on five dimensions is considered (quite satisfactory with a satisfaction level score of 3.90. also, the level of service quality performance assessment of Damri transportation facilities is following the criteria and based on service regulations public passenger transportation of the Minister of Transportation No. 52 of 2019 with a percentage of 80% fulfilling regulatory standards

Keywords: Service Performance System Evaluation, Service Standards Importance Performance Analysis, Checklist.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Mataram merupakan kota yang salah satu berada di Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) dan pusat perbelanjaan terbesar di pulau Lombok. Selain itu, Kota Mataram juga sebagai kota Pariwisata. Dengan semakin meningkatnya perekonomian penduduk tersebut, maka akan meningkatkan mobilitas arus angkutan, baik angkutan umum maupun angkutan pribadi serta permintaan barang-barang dan jasa. Hal ini akan meningkatkan pergerakan dari daerah pemukiman di sekitar kota Mataram ke pusat-pusat kegiatan atau bisnis di kota Mataram.

Untuk memenuhi kebutuhan pergerakan tersebut, biasanya disediakan angkutan umum yang melayani kebutuhan masyarakat tersebut. Angkutan umum ini seringkali menjadi kunci dari suksesnya system transportasi di suatu kawasan perkotaan. Semakin baik pelayanan angkutan umum di suatu kawasan perkotaan, maka akan semakin baik pula sistem transportasi di kota tersebut. Menurut (Warpani, 1990 : 170) Angkutan umum adalah angkutan penumpang dengan menggunakan kendaraan umum dan dilaksanakan dengan sistem sewa atau bayar. Dalam hal angkutan umum, biaya angkutan menjadi beban angkutan bersama, sehingga sistem angkutan umum menjadi efisien karena biaya angkutan menjadi sangat murah. Selain itu, penggunaan jalan pun relative efisien dalam penumpangnya.

Salah satu angkutan umum yang tersedia di Kota Mataram adalah angkutan bus Damri yang mempunyai dua jenis layanan, bus Damri dengan AC dan bus Damri tanpa AC (Non AC). Keberadaan angkutan umum bus Damri ini diharapkan mampu memenuhi kebutuhan pergerakan masyarakat Kota Mataram selain juga untuk mengurai kemacetan dengan menggabungkan beberapa trayek

angkutan kota menjadi satu trayek angkutan bus Damri. Namun demikian, tingkat kinerja pelayanan angkutan bus Damri pada saat ini masih dirasa belum optimal. Dalam beberapa hal masih ada keluhan-keluhan akan kinerja angkutan umum ini, antara lain; sering terjadi kelebihan muat (*over capacity*), kualitas kendaraan yang tidak cukup baik, dan kecepatan perjalanan yang lambat.

Untuk jarak tempuh yang demikian panjang dari Mataram ke Sumbawa rata-rata antara 300 hingga 400 kilometer. Masyarakat hanya dikenakan tarif sebesar Rp 90.000, dan Rp 100.000 untuk bus reguler lain, yang belum tentu sampai kecamatan tujuan. Maka perlunya dilakukan evaluasi atas tingkat kinerja pelayanan terhadap angkutan bus Damri di Kota Mataram. Demi terbentuknya suatu sistem transportasi yang berkelanjutan

Hal inilah yang melatarbelakangi peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul: “Evaluasi Sistem Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Kota Mataram (Studi Kasus Angkutan Umum Bus Damri Bertais Rute Mataram – Sumbawa).”

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, dapat dirumuskan pokok-pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Bus Damri Kota Mataram?
2. Bagaimana Upaya Pengguna dan Pengelola untuk Perbaikan Sistem Pelayanan Angkutan Umum Bus Damri Kota Mataram?

1.3 Batasan Masalah

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna dan mendalam maka, permasalahan penelitian di anggap perlu di batasi, Oleh sebab itu batasan masalah peneliti ini berkaitan dengan variabel-variabel yang di gunakan didasarkan pada studi penelitian terdahulu hasil tinjauan pustaka yaitu:

1. Batasan lokasi dari penelitian ini berada di terminal bartais jalur mataram sumbawa.
2. Penilain kinerja pelayanan di dasarkan pada presepsi pengguna melalui penyebaran kuisisioner dan wawancara secara langsung.
3. Data pendukung menggunakan data yang di peroleh dari kementrian Perhubungan Mataram dari tahun 2019 sampai sekarang.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui Seberapa besar tingkat kepuasan pengguna jasa dan pengelola terhadap pelayanan angkutan bus Damri trayek Mataram – Sumbawa dalam menunjang sistem transportasi?
2. Untuk mengetahui Apakah sistem pelayanan angkutan bus Damri sudah sesuai dengan standar penyelenggaraan angkutan?

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan yang didapat di bangku kuliah terutama ilmu transportasi.
2. Bagi instansi, penelitian ini bermanfaat sebagai masukan bagi pengelola Terminal Mandalika dan pemerintah kota mataram untuk melakukan program ke depan khususnya dalam bidang transportasi.
3. Bagi masyarakat, penelitian ini bermanfaat sebagai informasi yang berguna bagi pengetahuan Umum.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Terminologi Judul

2.1.1 Pengertian Evaluasi

Pengertian Evaluasi adalah proses indetitas untuk mengukur/menilai apakah sebuah kegiatan atau program dilaksanakan sesuai perencanaan dan berhasil mencapai tujuan atau tujuan atau tidak. Evaluasi dilakukan dengan membandingkan hasi akhir dengan apah yang harus dicapai ,Evaluasi juga dapat di artikan sebagai kegiatan mengumpulkan informasi tetang kinerja manusia,sistem atau alat yang kemudian digunakan untuk menentukan alternatif terbaik dalam membuat keputusan sedangkan pengertian evuluasi menurut KLBBI (Kamus Lengkap Besar Bahasa Indonesia) adalah suatu penilaian. (Novia, 2006)

1. Kinerja

Menurut Departemen Pendidikan dan Kebudayaan dalam kamus besar bahasa indonesia edisi ketiga (2000), kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan dan kemampuan kerja.

2. Pelayan

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) adalah membatu menyiapkan (mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang

3. Angkutan

Berdasarkan peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 15 Tahun 2019, yang dimaksud dengan angkutan adalah perpindahan orang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.

4. Bus

Berdasarkan peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 15 Tahun 2019, yang dimaksud dengan Mobil Bus adalah kendaraan bermotor angkutan orang yang memiliki tempat duduk lebih dari 8 (delapan) orang, termasuk untuk pengemudi atau yang beratnya lebih dari 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram.

5. Persepsi

Persepsi merupakan proses yang didahului oleh pengindraan, yaitu suatu stimulasi yang diterima oleh individu melalui alat resepto yaitu indra. persepsi merupakan stimulasi yang di indra oleh individu, diorganisasi kemudian di interpretasi sehingga individu menyadari dan mengerti tentang apa yang diindrakan. Sedangkan menurut KLBB (Kamu lengkap Bahasa Indonesia) adalah tanggapan langsung atas sesuatu. (Novia, 2006).

2.2.1 Kualitas Kinerja Operasi

Pengaturan bus merupakan usaha untuk menciptakan pergerakan yang tertur, cepat dan tepat yang memberikan manfaat kepada semua pihak. Giannopoulus (1990) dalam Chrisdianto (2004) dan Dina (2008) memberikan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas operasi antara lain adalah sebagai berikut:

1) Nilai okupansi bus (*load faktor*)

Nilai okupansi adalah perbandingan antara jumlah penumpang dengan kapasitas tempat duduk yang tersedia didalam bus. Nilai okupansi 125% artinya jumlah penumpang yang berdiri 25 % dari tempat duduk yang tersedia, nilai okupansi 100% berarti tidak ada penumpang yang berdiri dan semua tempat duduk terisi. Nilai ini diperlukan untuk menentukan aksesibilitas yang diberikan dan memberikan gambaran reabilitas dari transportasi perkotaan. Pada jam –jam sibuk nilai dapat melebihi batas-batas yang diinginkan, maka frekuensi pelayanan dan kapasitas bus juga harus meningkat.

2) Reabilitas

Reabilitas atau keandalan adalah faktor utama kepercayaan masyarakat akan pelayanan angkutan umum. Istilah ini untuk satu ketaatan bis-bis pada jadwal yang telah ditentukan sebelumnya. Reabilitas ditunjukkan dengan presentasi bis akan datang tepat waktu pada suatu tempat henti terhadap total jumlah kedatangan. Sebelum bis tepat waktu jika bis tersebut tiba dalam interval waktu yang telah dijadwalkan, standar waktu terlambat awala datang antara 0-5 menit.

3) Kenyamanan, kemanan dan Keselamatan

Aspek yang harus betul-betul dipertimbangkan adalah kenyamanan yang diterima oleh pengguna, yang diasumsikan dengan pengaturan tempat duduk, kemudahan bergerak dalam bis, diturunkan ditempat henti bis, kenyamanan mengendarai, kemudahan naik turun bis serta kondisi kebersihan bis.

4) Panjang Trayek

Trayek sedapat mungkin melalui lintasan yang terpendek dengan kata lain menghindari lintasan yang dibelok-belokan, sehingga menimbulkan kesan pada penumpang bahwa mereka tidak membuang-buang waktu. Panjang trayek angkutan kota agar dibatasi tidak terlalu jauh, maksimal antara 6 -8 jam perjalanan pulang pergi.

5) Lama Perjalanan

Lama perjalanan ke dan dari tempat tujuan setiap hari, rata-rata 7 jam dan maksimal 8 jam. Waktu perjalanan penumpang rata-rata pada saat melakukan penyimpangan harus tidak melebihi 25% dari waktu perjalanan kalau tidak melakukan penyimpangan terhadap lintasan pendek.

2.2 Tinjauan Kebijakan

1) Pelayanan Trayek Angkutan Umum

Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.687/AJ.206/DRJD/2002.

Dalam perencanaan jaringan trayek angkutan umum harus diperhatikan faktor yang digunakan sebagai bahan pertimbangan adalah sebagai berikut:

a. Pola pergerakan Penumpang angkutan Umum

Rute angkutan umum yang baik adalah arah yang mengikuti pola pergerakan penumpang angkutan sehingga tercipta pergerakan yang lebih efisien. Trayek angkutan umum harus dirancang sesuai dengan pola pergerakan penduduk yang terjadi, sehingga transfer moda yang terjadi pada saat penumpang mengadakan perjalanan dengan angkutan umum dapat diminimumkan.

b. Kepadatan Penduduk

Salah satu faktor yang menjadi prioritas angkutan umum adalah wilayah kepadatan penduduk yang tinggi, yang pada umumnya merupakan wilayah yang mempunyai potensi permintaan yang tinggi. Trayek angkutan umum yang ada diusahakan sedekat mungkin menjangkau semua wilayah itu.

c. Daerah Pelayanan

Pelayanan angkutan umum, selain memperhatikan wilayah-wilayah potensial pelayanan, juga menjangkau semua wilayah perkotaan yang ada. Hal ini sesuai dengan konsep pemerataan pelayanan terhadap penyediaan fasilitas angkutan umum.

d. Karakteristik Jaringan

Kondisi jaringan jalan akan menentukan pola pelayanan trayek angkutan umum. Karakteristik jaringan jalan meliputi konfigurasi, klasifikasi, fungsi, lebar jalan dan tipe operasi jalut.

Operasi angkutan umum sangat dipengaruhi oleh karakteristik jaringan jalan yang ada.

2.3 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| No | Nama Penelitian | Judul | Hasil Pembahasan |
|-----|-----------------|--|--|
| 1.. | Safariadi, 2004 | Kajian Pelayanan Trayek Angkutan Umum Penumpang Dalam Kota di Kota Bengkulu | Hasil penelitian dan pembahasan, disimpulkan bahwa angkot merupakan sarana transportasi yang sangat dibutuhkan dalam mendukung aktivitas masyarakat kota Bengkulu. Aksesibilitas masyarakat cenderung ke pusat kota. Sedangkan kinerja rute trayek adalah : 3 rute baik, 8 rute cukup baik dan 2 rute kurang baik. Adanya kelebihan armada juga menyebabkan terjadinya persaingan antar angkutan kota. Maka rekomendasikan hal-hal seperti : perlu dilakukan peningkatan area <i>coverage</i> dan aksesibilitas, penegakan hukum terhadap pelanggaran yang dilakukan para sopir angkot dalam beropersi serta perlu dilakukan penataan ulang rute trayek. |
| 2. | Sartana, 2003 | Kajian Pengembangan Pelayanan Angkutan Umum pada Kawasan Permukiman di Kecamatan Ngaliyan Semarang | Dari hasil analisis disimpulkan bahwa pelayanan angkutan umum di Kecamatan Ngaliyan hanya dilayani oleh 3 armada transportasi, yaitu bus kecil (16 seat), bus sedang (24 seat) dan bus besar (50 seat) dengan kondisi yang tidak memuaskan seperti lamanya waktu tunggu, penumpang yang berdesakan serta trayek yang kurang tepat. Sehingga direkomendasikan untuk dibangun prasarana sarana perkotaan agar biaya transportasi yang tinggi tidak menjadi beban bagi masyarakat ekonomi menengah kebawah. Perlu juga dikembangkan pelayanan angkutan umum ranting atau lingkungan jenis MPU dengan |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | kapasitas 12 seat yang mampu dijangkau oleh masyarakat. |
|--|--|--|---|

2.4 Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel dalam penelitian perlu ditetapkan dengan tujuan agar penelitian yang dilakukan benar-benar mendapatkan data sesuai yang diharapkan. Dengan adanya populasi dan sampel maka penelitian dapat benar-benar layak diteliti. Adapun pembahasan mengenai populasi dan sampel adalah sebagai berikut:

1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2018) adalah keseluruhan elemen yang akan di jadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan subyek yang di ukur, yang merupakan yang tereliti.

2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2008) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya yang dilakukan untuk populasi. Oleh karena itu untuk sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili). Untuk menentukan jumlah sampel maka digunakan rumus slovin. Adapun formula dalam menentukan sampel ukuran sampel yang besar dan populasi di tentukan dengan rumus :

$$n = \frac{N}{1+N.e^2} \dots\dots\dots (2.1)$$

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Jumlah Populasi

e = Kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat di toleransi. Konstan (0,1 atau 10 %)

Ukuran populasi yang di ambil oleh penulis yaitu jumlah penumpang terminal damri jalur mataram – sumbawa dari bulan januari sampai maret sebanyak 16738 orang.

Berdasarkan rumus di atas, dapat diperoleh sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{16738}{1+16738.(0,1)^2} = 99,40 \text{ (di bulatkan menjadi 100)}$$

Jadi berdasarkan perhitungan di atas dalam penelitian di tetapkan sempel sebanyak 100 respoden,

2.5.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif menurut Priyantno, Duwi. (2018:41) digunakan untuk menggambarkan statistik dan beberapa mean, sum, stadar deviasi, range dan lain – lain serta untuk mengukur distribusi data apakah normal atau tidak dengan ukuran skewnes dan kurtosis. Analisis dekriptif digunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan tentang ciri-ciri responden dan variabel penelitian.

Penulis membuat pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk memperoleh data atau keterangan dari responden, kemudian data yang diolah dari hasil pengumpulan data kusioner diberi bobot dalam setiap alternative jawaban. Untuk pengolahan data dari hasil angket maka penulisan menggunakan metode skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena. Skala likert yang diukur kemudian dijabarkan menjadi indikator variabel dan dijadikan titik tolak untuk menyusun instrument yang berupa pertanyaan. Jawaban setiap instrument yang menggunakan skala likert mempunyai skor mulai dari 5-4-3-2-1. Berikut adlaah kriteria penilaian yang digunakan pada skala likert. Sugiyono (2011:93)

Tabel. 2.2 Pemberian Bobot Skor Skala Likert

| Jawaban | Simbol | Skor |
|--------------|--------|------|
| Sangat puasa | SP | 5 |
| Puas | P | 4 |

| | | |
|-------------|----|---|
| Cukup puas | CP | 3 |
| Kurang puas | KP | 2 |
| Tidak puas | TP | 1 |

Sumber : Sugiono(2012; 93)

Instrumen yang menggunakan skala likert dapat dibuat dalam bentuk checklist ataupun pilihan ganda. Mengacu kepada ketentuan tersebut ditabulasikan untuk menghitung validasi dan realibilitas. Hasil penyebaran kuisioner tersebut selanjutnya dicari rata-rata dengan menggunakan rumus Husain Umar (2011:130).

3.5.2. Importance Perfomance Analysis (IPA)

Importance-Perfomance Analysis (IPA), merupakan alat bantu dalam menganalisis perebandingan sampai sejauh mana anatar kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan/kinerja terhadap jawaban responden, digunakan skala 5 tingkat (Skala Likert). (Zilhardi, 2009)

Dari hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya oleh penyelenggara/operator penyedia jasa pelayanan. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan faktorfaktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa transportasi di perkotaan. (Zilhardi, 2009)

Untuk keperluan ini ada dua buah variabel yang akan menentukan tingkat kinerja penyedia jasa pelayanan yaitu dengan symbol “X” dan tingkat kepentingan pengguna jasa pelayanan dengan symbol “Y” sebagaimana dijelaskan dengan model matematik sebagai berikut:

1. Tingkat Kesesuaian

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \dots\dots\dots(3.2)$$

2. Rata-rata

$$\bar{X}_i = \frac{\sum x}{N} \dots\dots\dots(3.3)$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{N} \dots\dots\dots(3.4)$$

3. Menghitung Kesenjangan GAP

GAP atau kesenjangan yang terjadi antara nilai yang diberikan oleh suatu jasa melalui atributnya dengan harapan yang diinginkan oleh penumpang perlu diukur guna melakukan evaluasi kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan. Perhitungan nilai GAP dilakukan pada masing-masing atribut dengan rumus sebagai berikut

$$GAP = X_i - Y_i \dots\dots\dots (3.5)$$

Keterangan Rumus:

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

\bar{X}_i = Skor rata-rata tingkat kinerja

\bar{Y}_i = Skor rata-rata tingkat kepentingan

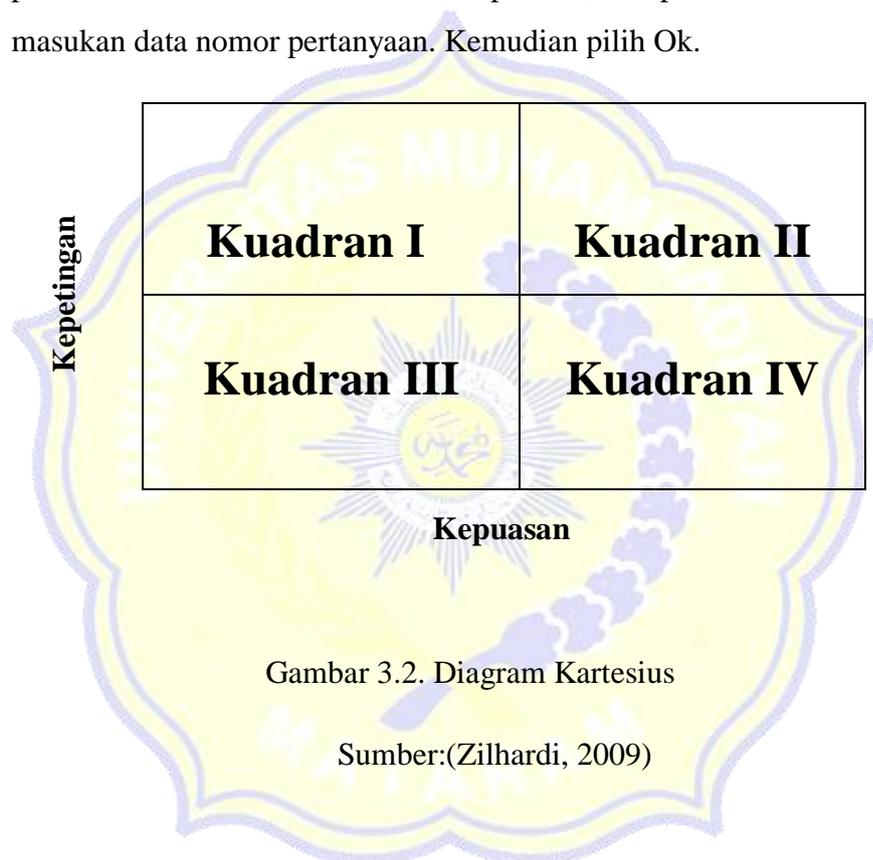
X_i = Skor penilaian tingkat kinerja

Y_i = Skor penilaian tingkat kepentingan

N = Jumlah Responden

Selanjutnya tingkat unsur-unsur atau pemetaan dari atribut akan dijabarkan atau dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran yang disebut dengan diagram kartesius. yang dibatasi oleh sumbu X dan Sumbu Y. Pada diagram kartesius penulis menganalisis menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistic 22, sebagai berikut

- 1 Isikan lembar kerja pada data view berupa Nomor Pertanyaan, Kinerja, dan kepentingan
- 2 Kemudian masukan data yang telah di olah berupa data nilai rata-rata kinerja dan kepentingan pastikan sesuai dengan urutan nomor pertanyaan
- 3 Pilih Graphs kemudian Legacy Dialog, pilih Scater/Dot dan pilih simple Scater kemudian pilih define
- 4 Kemudian pada kolom Y Axis masukan data Kepentingan, kemudian pada kolom X Axis masukan data kepuasan., dan pada kolom Label Cases masukan data nomor pertanyaan. Kemudian pilih Ok.



Gambar 3.2. Diagram Kartesius

Sumber:(Zilhardi, 2009)

Keterangan :

1. Kuadran I Importance tinggi Performance Rendah

Artinya pada kondisi ini, dari sisi kepentingan pengguna jasa, dimana faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pada tingkat tinggi, sedangkan dari sisi kepuasan, konsumen merasakan tingkat yang rendah (tidak puas) sehingga menuntut adanya perbaikan atribut pelayanan.

2. . Kuadran II Importance tinggi Performance Tinggi

Artinya pada kondisi ini, dari sisi pengguna jasa, faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pada tingkat yang tinggi, sedangkan kepuasan pengguna jasa juga pada tingkat yang tinggi (sudah puas). dalam hal ini perusahaan dapat mempertahankan pelayanan/kinerjanya.

3. Kuadran III Importance rendah Performance Rendah

Artinya pada kondisi ini, faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan tidak penting bagi pengguna jasa, kinerja pengusaha biasa-biasa saja dan juga pengguna tidak puas dengan pelayanan yang diberikan

4. Kuadran IV Importance rendah Performance Tinggi

Artinya pada kondisi ini faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tidak penting bagi pengguna, tapi pengguna sudah merasa puas.

2.5.3 Pengertian SPSS

SPSS merupakan program olah data statistik yang sudah sangat populer dan banyak pemakaiannya, baik untuk penelitian umum skripsi, tesis, disertai, dan sebagainya. spss sendiri kependekan dari *Statistikal Product and Service Solution*, (Duwi priyatno)

1. Melakukan riset pemasaran (market research)
2. Analisis data survey atau kuisisioner.
3. Populer digunakan untuk penelitian akademik mahasiswa.
4. Populer digunakan oleh keperluan pemerintah seperti lembaga BPS
5. Data Mining
6. Membantu untuk pengambilan keputusan suatu perusahaan.
7. Penelitian kesehatan masyarakat

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dan kualitatif yang berbentuk angka-angka dan data kualitatif yang dinyatakan dalam katakata. Data kualitatif berguna untuk menyertai dan melengkapi gambaran yang diperoleh dari data kuantitatif. Alat ukur yang digunakan adalah kuisisioner

3.2 Survey Lapangan

Dalam melaksanakan survey, hal-hal yang perlu di perhatikan untuk kelencaran survey adalah sebagai berikut:

1. Kebutuhan peralatan

Alat-alat yang dibutuhkan dalam survey ini meliputi:

- a. Alat tulis
- b. Formulir atau kuisisioner
- c. Papan alat tulis (clipboard)

2. Waktu survey

Waktu pelaksanaan survey dari penelitian adalah mulai dari tanggal 6 mei bulan 2020 sampai dengan bulan maret 2020.

3. Pelaksanaan survey

Adapun cara melakukan survey adalah dengan metode sampel acak yang berciri bahwa setiap anggota populasi memiliki kesempatan sama untuk menjadi anggota sampel. Dimana aplikasinya yaitu dengan memberikan kuisisioner kepada penumpang atau pengunjung terminal untuk diisid dan dikembalikan selesai pengisian dan memenuhi ketentuan target populasi sampel.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Metode Observasi

Metode observasi yaitu metode yang dilakukan dengan cara survey secara langsung di lapangan. Metode survey ada dua macam, yaitu:

1. Pengumpulan data sekunder

Dalam pengambilan data pendukung atau data sekunder dilakukan kerjasama dengan instansi-instansi terkait. Adapun data sekunder yang dibutuhkan dalam penyelesaian skripsi ini adalah:

a. Data yang diperoleh dari Kementerian Perhubungan antara lain:

- 1) Data jumlah volume kendaraan dan volume penumpang masing-masing trayek.
- 2) Data jumlah kedatangan dan keberangkatan penumpang.

2. Pengumpulan data primer

Data primer di peroleh dengan menggunakan kuisisioner. Kuisisioner ini di bagikan oleh surveyor kepada penumpang maupun pengunjung terminal untuk di isi dan di kembalikan setelah diisi. Tujuan ini memberikan gambaran secara umum terhadap tingkat kinerja pelayanan terminal.

3.4.2 Metode Kuesioner

Pada penelitian ini, peneliti akan mengumpulkan data dengan menggunakan kuisisioner yaitu suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebar daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut (Umar, 2002). Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuisisioner secara langsung di lapangan kepada responden yang sesuai dengan kriteria.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, Terdapat lima alternatif pilihan jawaban yang diberi skor sebagai berikut:

1. Sangat Puas (SP) : Skor 5
2. Puas (P) : Skor 4
3. Cukup Puas (CP) : Skor 3
4. Kurang Puas (KP) : Skor 2
5. Tidak Puas (TP) : Skor 1

3.4.3 Metode pengumpulan sampel

Metode pengambilan sampel adalah mendapatkan sampel dengan jumlah relative kecil di bandingkan dengan jumlah populasi tetapi mampu mempresentasikan seluruh populasi tersebut. Untuk itu sangat penting menentukan cara yang tepat untuk menarik sampel yang dimaksud merupakan contoh atau himpunan bagian (subset) dari suatu populasi yang dianggap mewakili populasi tersebut sehingga informasi apapun yang dihasilkan oleh sampel ini bisa dianggap mewakili keseluruhan populasi.

Penelitian ini menggunakan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode sampel yang digunakan adalah *sampling non probability* melalui teknik kuota sampling. Kuota sampling adalah teknik untuk menemukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan terpenuhi.

3.4 Teknik Pengolahan Data

Pengolahan Data adalah kumpulan fakta-fakta maupun kenyataan yang terjadi dalam kehidupan sehari hari yang menghasilkan suatu kesimpulan menarik suatu keputusan. sedangkan pengertian pengolahan data sendiri yaitu bagian yang sangat penting dikarenakan dengan adanya pengolahan data maka data tersebut dapat diberi arti maupun makna dalam memecahkan sebuah masalah. Adapun langkah dan tahap pengolahan data yaitu:

3.5.1 Langkah-langkah pengolahan data

1. Penyusunan data

Penyusunan data harus dipilih data yang ada hubungannya dengan penelitian, data yang sudah ada sangat perlu dikumpulkan untuk mengecek apakah semua data yang dibutuhkan sudah terkap semua.

2. Klasifikasi data

Klasifikasi data adalah usaha dalam mengelompokkan, menggolongkan, serta memilah data berdasarkan klasifikasi tertentu yang telah dibuat oleh peneliti .

3. Pengolahan data

Pengolahan data digunakan untuk menguji hipotesis yang harus berkaitan dan berhubungan dengan permasalahan yang diajukan. Jenis data akan menentukan apakah peneliti akan menggunakan teknik kualitatif.

4. Interpretasi hasil pengolahan data

Pada tahap ini menerangkan setelah peneliti menyelesaikan analisis data dengan cermat maka selanjutnya menginterpretasikan hasil analisis untuk menarik suatu kesimpulan yang berisikan intisari dari seluruh rangkaian kegiatan penelitian dan membuat rekomendasi.

3.5.2 Tahap Pengolahan Data

1 Penyuntingan

Kegiatan yang dilakukan adalah memeriksa seluruh daftar pertanyaan yang dikembalikan responden. Beberapa hal yang perlu diperhatikan sebagai berikut:

- a. Kesesuaian jawaban responden dengan pertanyaan yang diajukan
- b. Kelengkapan pengisian daftar pertanyaan
- c. Jawaban responden

2 Pengkodean (coding)

- a. Pengkodean dapat dilakukan dengan memberi tanda yang berupa angka pada jawaban responden yang diterima
- b. Tujuan pengkodean untuk menyederhanakan jawaban responden
- c. Harus diperhatikan pemberian pada jenis pertanyaan yang diajukan

3 Tabulasi

- a. Kegiatan dilakukan dalam tabulasi adalah menyusun dan menghitung data hasil pengkodean untuk kemudian disajikan dalam bentuk tabel

3.5 Metode Analisis Data

1. Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

Importance-Performance Analysis (IPA), merupakan alat bantu dalam menganalisis perbandingan sampai sejauh mana anatar kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan/kinerja terhadap jawaban responden, digunakan skala 5 tingkat (Skala Likert). (Zilhardi, 2009)

Dari hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya oleh penyelenggara/operator penyedia jasa pelayanan. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa transportasi di perkotaan. (Zilhardi, 2009)

Untuk keperluan ini ada dua buah variabel yang akan menentukan tingkat kinerja penyedia jasa pelayanan yaitu dengan symbol “X” dan tingkat kepentingan pengguna jasa pelayanan dengan symbol “Y” sebagaimana dijelaskan dengan model matematik sebagai berikut:.

Hemogen atau homogen adalah suatu bahan atau sistem yang memiliki sifat sama di setiap titik, itu satu ragam tanpa satupun penyimpanan.

Hasil penilaian dapat memberikan informasi tentang atribut-atribut pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap suatu produk/jasa dengan melakukan prioritas perbaikan.

2. Pengujian Pengumpulan Data

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang diukur. Item dikatakan valid jika adanya korelasi dengan skor totalnya. Hal ini menunjukkan adanya dukungan item tersebut dalam mengungkapkan suatu yang diinginkan diungkap. biasanya berupa pertanyaan atau pernyataan yang ditujukan kepada responden dengan bentuk kuesioner dengan tujuan untuk mengungkapkan sesuatu. (duwi priyatno:21) . Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dapat menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur tersebut valid dalam mengukur variabel yang diukur. Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Sedangkan untuk mengetahui skor masing-masing item pertanyaan valid atau tidak, maka ditetapkan kriteria statistik sebagai berikut :

1. jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid.
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka variabel tersebut tidak valid.

Jika anda mengumpulkan data yang berasal dari responden, misalnya dengan menggunakan skala Likert, hal pertama yang harus anda lakukan adalah menguji validitas dan reliabilitas data kuesioner tersebut. Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sampai sejauh mana data yang dikumpulkan tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang diteliti. Dalam survey uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor setiap item dengan total skor. Teknik korelasi yang digunakan adalah *Pearson Product Moment*, dimana instrumen dikatakan valid apabila nilai koefisien korelasinya $(r) > r_{tabel}$.

- Input data asli dari kuesioner anda ke dalam worksheet SPSS, jangan lupa sertakan totalnya di bagian paling akhir.
- Kemudian pilih variabel view dan beri nama label masing-masing kolom.
- Pilih *Analyze – Correlate – bivariate*.
- Setelah itu akan muncul kotak dialog *bivariate correlation*, kemudian blok semua variabel beserta total dan pindahkan ke kolom variabel, lalu kemudian pada *correlation coefficient* pilih *pearson*, kemudian *test of significant* pilih *2-tailed*-.OK.
- Setelah itu akan muncul *output*.

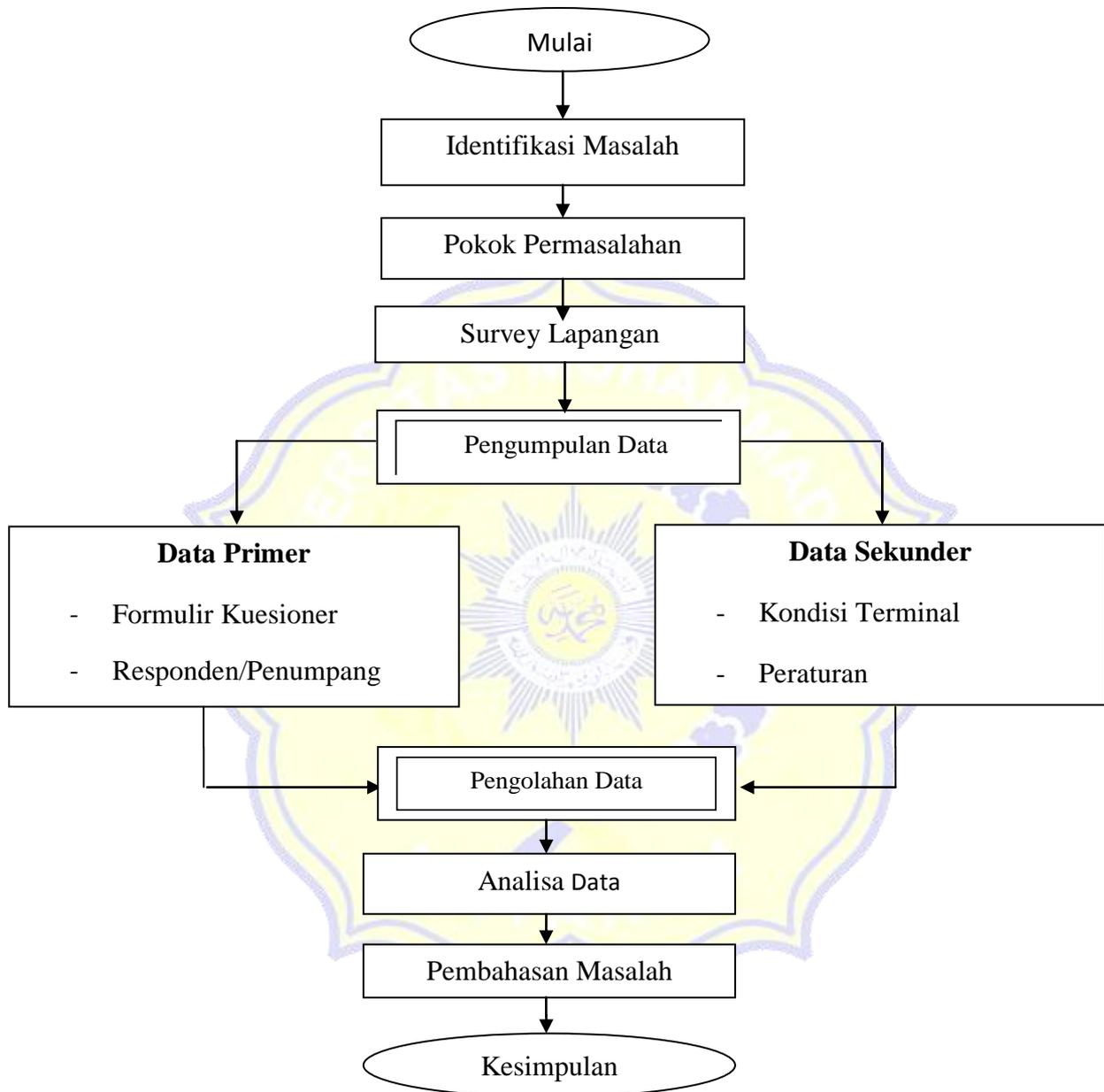
2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui keajaban suatu kuesioner atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner, maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Hasil pengukuran dapat dipercaya bila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur tidak berubah. Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *alpha Cronbach* diukur berdasarkan skala *alpha Cronbach* 0 sampai 1.

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan metode *alpha Cronbach* untuk menentukan apakah setiap instrumen reliabel atau tidak. Pengukuran ini menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$ jadi nilai koefisien *alpha* $> 0,60$ merupakan indikator bahwa kuesioner tersebut reliabel

3.6 Tahapan Penelitian

Dibawah ini merupakan tahapan penelitian atau alur penelitian dalam melakukan evaluasi tersebut



Bagan 3. 1 Alur Penelitian