

# Kajian Preferensi Angkutan Umum di Kota Kediri dengan Pendekatan IPA (*Importance Performance Analysis*)

Dyah Ayu Retnoningtyas dan Ketut Dewi Martha Erli Handayeni  
Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota, Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)  
*e-mail*: erli.martha@gmail.com

**Abstrak**—Angkutan umum merupakan bagian dari infrastruktur transportasi yang berfungsi sebagai alat penunjang pergerakan orang maupun barang. Lyn A merupakan salah satu angkutan umum Kota Kediri dengan rute terpanjang dan melalui beberapa daerah strategis seperti kawasan perdagangan dan jasa, pendidikan, serta pemerintahan, namun nilai *load factor* untuk angkutan ini masih di bawah standar Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor dan penggunaan kendaraan pribadi membuat kondisi jalan semakin padat, serta kondisi pelayanan angkutan umum membuat minat masyarakat Kota Kediri terhadap angkutan ini menurun. Untuk mengurangi kepadatan lalu lintas, meningkatkan minat penggunaan angkutan umum, serta mencapai pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan maka diperlukan penelitian mengenai preferensi pengguna terhadap kinerja angkutan umum. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 pengguna angkutan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis* yang menggunakan preferensi pengguna untuk menilai kinerja pelayanan angkutan umum. Hasil penelitian diketahui bahwa faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran prioritas untuk ditingkatkan adalah waktu tunggu, keteraturan, dan ketersediaan moda. Selain itu terdapat faktor-faktor pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya antara lain keamanan, keselamatan, kenyamanan, ketepatan waktu, informasi, dan keterjangkauan tarif.

**Kata Kunci**—Angkutan Umum, *Importance Performance Analysis*, Preferensi.

## I. PENDAHULUAN

PERKOTAAN memiliki pertumbuhan yang lebih cepat dibandingkan daerah pedesaan. Pergerakan yang timbul dari berbagai kegiatan masyarakat di kota mendorong adanya penyediaan sarana dan prasarana penunjang oleh pemerintah. Beberapa permasalahan perkotaan muncul salah satunya kemacetan. Masalah kemacetan ini biasanya terjadi baik di kota besar maupun kecil. Kota yang lebih kecil juga mempunyai masalah transportasi yang memerlukan pemecahan secara dini [1]. Penggunaan kendaraan pribadi juga menyebabkan penggunaan ruang jalan yang ada kurang efektif sehingga menyebabkan kepadatan lalu lintas. Hal-hal tersebut merupakan tantangan bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan transportasi yang baik untuk masyarakat. Selain penyediaan armada dan pilihan moda transportasi publik, kualitas pelayanan dari moda tersebut juga perlu diperhatikan dimana hal tersebut dapat mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan transportasi publik. Hal tersebut merupakan salah satu faktor internal yang mempengaruhi jumlah pengguna angkutan umum [2]. Kualitas transportasi publik yang buruk dapat

mendorong masyarakat untuk terus menggunakan kendaraan pribadi.

Kota Kediri merupakan salah satu kota di Jawa Timur yang memiliki fungsi sebagai Pusat Kegiatan Wilayah yang melayani kegiatan skala provinsi atau kegiatan beberapa kabupaten/kota di sekitarnya berdasarkan Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Kediri Tahun 2011-2030. Hal ini menjadikan pergerakan baik di dalam maupun dari luar kota menjadi semakin tinggi. Dalam sistem transportasi, salah satu unsur atau subsistem penunjangnya yaitu yang bergerak atau kendaraan [3]. Salah satu kendaraan transportasi publik yang telah disediakan oleh pemerintah Kota Kediri adalah lyn, yakni angkutan umum dalam kota. Di sisi lain, jumlah kendaraan meningkat setiap tahunnya kemudian kendaraan pribadi masih menjadi pilihan mayoritas masyarakat untuk menunjang kegiatan sehari-hari [4]. Peningkatan kendaraan tersebut berbanding terbalik dengan jumlah angkutan umum yang tersedia. Jumlah unit lyn keseluruhan yang beroperasi pada saat ini sebanyak 41 unit. Kondisi tersebut telah mengalami penurunan jumlah dalam sepuluh tahun terakhir. Hal tersebut dikarenakan oleh kurangnya minat masyarakat sehingga biaya operasional tidak sebanding dengan pendapatan yang diperoleh pemilik angkutan umum. Salah satu rute lyn yang masih beroperasi adalah Lyn A. Angkutan ini memiliki rute terpanjang serta jumlah unit angkutan paling banyak. Angkutan ini termasuk salah satu angkutan di Kota Kediri yang masih dapat bertahan. Lyn ini juga melalui daerah-daerah strategis seperti kawasan pendidikan, pusat perdagangan dan jasa atau CBD, pusat pemerintahan, serta fasilitas-fasilitas umum lainnya seperti pasar dan rumah sakit pada tiga kecamatan yang dilaluinya. Walaupun demikian, nilai *load factor* untuk angkutan ini masih di bawah standar yakni 50,9% dimana angka tersebut masih berada di bawah standar yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Darat yaitu sebesar 70% [5]. Hal ini menunjukkan bahwa dalam satu kali perjalanan hanya diisi oleh setengah dari kapasitas penumpang yang ada. Melihat fakta tersebut serta kondisi penumpang yang semakin berkurang maka perlu diketahui bagaimana kondisi kinerja pelayanan Lyn A.

Pada penelitian ini dilakukan penilaian kinerja pelayanan Lyn A berdasarkan preferensi pengguna. Hal ini dilakukan untuk mengetahui kondisi kinerja pelayanan angkutan sesuai dengan apa yang dirasakan penumpang sebagai masyarakat pengguna fasilitas transportasi publik di Kota Kediri. Dengan demikian diharapkan agar pelayanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga dapat menarik minat penggunaan transportasi umum serta menekan jumlah

Tabel 1.  
Skala Likert

Tingkat Kinerja (Performance)	Skala	Tingkat Kepentingan (Importance)
Sangat Tidak Baik	1	Sangat Tidak Penting
Tidak Baik	2	Tidak Penting
Baik	3	Penting
Sangat Baik	4	Sangat Penting



Gambar 1. Diagram IPA.

penggunaan kendaraan pribadi dan mengurangi kemacetan.

## II. METODE PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan positivisme yaitu pendekatan yang didasari oleh pengamatan serta teori-teori pendukungnya [6]. Penelitian yang dilakukan termasuk dalam penelitian kualitatif-kuantitatif. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif karena data dan analisis yang digunakan merupakan data primer berupa observasi, pengamatan di lapangan, serta wawancara dengan tujuan untuk mengetahui persepsi, penilaian, serta preferensi pengguna yang kemudian diubah dalam bentuk kuantitatif untuk dianalisis lebih lanjut.

### B. Variabel Penelitian

Variabel penelitian diperoleh dari sintesis kajian pustaka yang didapatkan dari berbagai sumber baik penelitian terdahulu maupun para ahli. Variabel yang digunakan untuk mengetahui preferensi pengguna angkutan umum Lyn A di Kota Kediri antara lain :

1. Keamanan
2. Keselamatan
3. Kenyamanan
4. Kesetaraan
5. Keteraturan
6. Waktu tempuh perjalanan
7. Kecepatan perjalanan
8. Load factor
9. Waktu tunggu
10. Ketersediaan moda
11. Ketepatan waktu
12. Jangkauan pelayanan rute
13. Kesesuaian rute

Tabel 2.

Hasil Perhitungan Rata-Rata Skor Kinerja Dan Kepentingan

No	Variabel	$\bar{X}_i$	$\bar{Y}_i$
1	Keamanan	3.27	3.47
2	Keselamatan	3.43	3.6
3	Kenyamanan	3.13	3.4
4	Kesetaraan	3.18	3.22
5	Keteraturan	2.67	3.35
6	Waktu Tempuh Perjalanan	3.07	3.19
7	Kecepatan Perjalanan	3.18	3.2
8	Keterisian Moda	3.1	3.21
9	Waktu Tunggu	2.97	3.54
10	Ketersediaan Moda	2.97	3.43
11	Ketepatan Waktu	3.15	3.41
12	Jangkauan Pelayanan Rute	3.4	3.37
13	Kesesuaian Rute	3.23	3.3
14	Informasi	3.14	3.44
15	Keterjangkauan Tarif	3.53	3.41
16	Kemudahan Berganti Rute/Moda	3.35	3.24
17	Kemudahan Mencapai Halte	2.33	3.13
	Rata-rata	$\bar{X}$	$\bar{Y}$

14. Informasi
15. Tarif
16. Kemudahan pergantian rute atau moda
17. Kemudahan mencapai halte

### C. Populasi dan Sampel

Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna Lyn A. Teknik sampling yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan sebesar 100 dimana jumlah tersebut berdasarkan dari hasil perhitungan menggunakan metode Slovin dengan batas toleransi kesalahan (e) sebesar 10%.

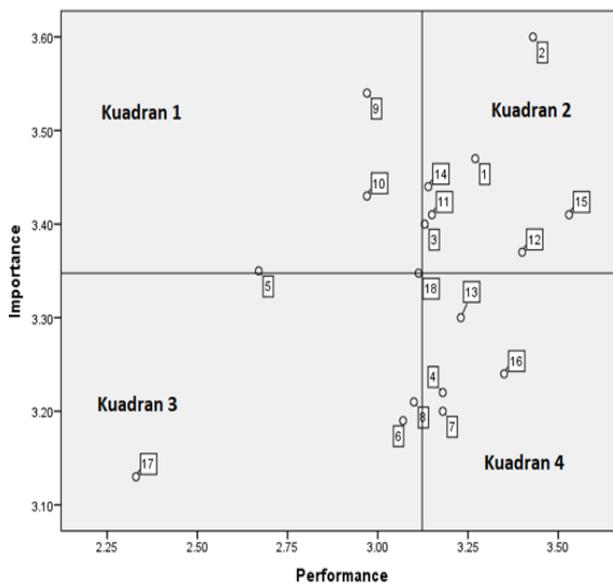
### D. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan secara primer dan sekunder. Metode pengumpulan data primer dilakukan dengan cara observasi, wawancara, serta penyebaran kuisioner kepada pengguna untuk mengetahui karakteristik pelayanan Lyn A serta penilaian pengguna terhadap kinerja pelayanan Lyn A berdasarkan variabel-variabel penelitian. Metode pengumpulan data sekunder diperoleh melalui dokumen dari instansi terkait.

### E. Metode Analisis

#### 1) Menganalisis Karakteristik Pelayanan dan Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan Rute Lyn A

Untuk mengidentifikasi karakteristik pelayanan angkutan umum perkotaan, teknik analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif. Statistik deskriptif berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek penelitian melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum sehingga dalam penelitian ini dapat menggambarkan kondisi pelayanan Lyn A pada masing-masing faktor pelayanan angkutan umum berdasarkan preferensi pengguna [7].



Gambar 2. Diagram IPA Kinerja Lyn A.

2) Menganalisis Preferensi Pengguna terhadap Kinerja Angkutan Umum Rute Lyn A

Untuk mengetahui preferensi pengguna terhadap kinerja pelayanan Lyn A dilakukan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*). Analisis ini digunakan sebagai pendekatan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan produk atau layanan yang ditawarkan [8]. Data yang digunakan dalam analisis ini adalah penilaian pengguna terhadap tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) masing-masing variabel menggunakan skala likert. Penggunaan skala likert tersebut digunakan untuk mengukur persepsi seseorang terhadap suatu fenomena [7] dimana dalam penelitian ini adalah kinerja pelayanan Lyn A. Tabel 1 merupakan skala likert yang digunakan dalam penelitian ini.

Setelah data terkumpul kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui kevalidan dan kehandalan. Uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui apakah data penelitian sudah valid atau akurat dan reliabel atau handal [9]. Uji validitas untuk data yang diperoleh dari skala likert menggunakan statistika nonparametrik yaitu uji korelasi *Kendal tau-b* karena data dalam penelitian ini diasumsikan berskala ordinal [9].

Dalam analisis IPA terdapat terdapat dua variabel yang diwakili oleh huruf X dan Y, dimana X merepresentasikan tingkat kinerja yang dirasakan pengguna, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan variabel menurut pengguna. Untuk mengetahui kepuasan pengguna dilakukan analisis kesesuaian dengan persamaan berikut.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \tag{1}$$

Dimana :

- Tki = Tingkat kesesuaian
- Xi = Skor penilaian kinerja
- Yi = Skor penilaian kepentingan
- i = Variabel ke-i

Selanjutnya dilakukan perhitungan rata-rata untuk setiap variabel yang dipersepsikan oleh pengguna dengan persamaan berikut.

$$\bar{Xi} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Yi} = \frac{\sum Yi}{n} \tag{2}$$

Dimana :

- $Xi$  = Skor kinerja
- $Yi$  = Skor Kepentingan
- $\bar{Xi}$  = Skor rata-rata kinerja
- $\bar{Yi}$  = Skor rata-rata kepentingan
- $n$  = Jumlah responden
- $i$  = variabel ke-i

Kemudian dilanjutkan perhitungan rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan ( $\bar{Y}$ ) dan kinerja ( $\bar{X}$ ) dengan persamaan berikut.

$$\bar{X} = \frac{\bar{Xi}}{k} \quad \bar{Y} = \frac{\bar{Yi}}{k} \tag{3}$$

Dimana :

- $\bar{Xi}$  = Skor rata-rata kinerja
- $\bar{Yi}$  = Skor rata-rata kepentingan
- $\bar{X}$  = rata-rata skor tingkat kinerja seluruh variabel
- $\bar{Y}$  = rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh variabel
- $k$  = banyaknya atribut atau variabel yang mempengaruhi kepuasan penumpang
- $i$  = variabel ke-i

Nilai rata-rata kinerja ( $\bar{Xi}$ ) dan kepentingan ( $\bar{Yi}$ ) untuk masing-masing variabel serta nilai  $\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$  kemudian diolah dalam *software* SPSS sehingga dihasilkan diagram IPA dengan empat kuadran pada Gambar 1 [10].

III. HASIL DAN DISKUSI

A. Karakteristik dan Kinerja Pelayanan Angkutan Umum

1) Keamanan

Lyn A merupakan angkutan umum perkotaan di Kota Kediri dengan rute pelayanan Ngronggo – Selomangleng dan sebaliknya. Angkutan ini memiliki identitas kendaraan berupa nomor kendaraan, nama dan kode trayek yang terpasang pada badan depan dan belakang angkutan, serta tidak menggunakan kaca film yang gelap sehingga kondisi pencahayaan di dalam angkutan baik, dimana hal-hal tersebut menunjang keamanan pengguna selama berada di dalam angkutan. Sebanyak 65% responden menilai keamanan angkutan sangat baik, 31% menilai baik, dan 4% menilai tidak baik. Kemudian sebanyak 53% responden menilai keamanan penting dan 47% menilai sangat penting

2) Keselamatan

Pengemudi telah mengemudikan angkutan sesuai dengan SOP, peraturan lalu lintas, serta ketentuan lain yang menjamin keselamatan penumpang. Namun pada rute Lyn A ini masih terdapat beberapa pengemudi yang melanggar aturan seperti menggunakan telepon saat mengemudi. Dari sisi keselamatan, sebanyak 48% responden menilai keamanan angkutan sangat baik, 47% menilai baik, dan 5% menilai tidak baik. Dari tingkat kepentingan, 40% responden menilai keselamatan merupakan faktor penting dan 60% lainnya menganggap sangat penting.

3) Kenyamanan

Lyn A memiliki jendela untuk sirkulasi udara di dalam angkutan, selain itu kondisi kebersihan di dalam angkutan

juga terjaga yang ditunjukkan oleh tidak adanya sampah yang menyebabkan pengguna merasa tidak nyaman. Kemudian dari hasil pengamatan diketahui bahwa dalam sekali perjalanan jumlah penumpang rata-rata 4 hingga 5 orang dalam sekali perjalanan, hal ini salah satu penunjang kenyamanan pengguna dikarenakan kondisi ruang di dalam angkutan masih longgar dan tidak berdesakan. Namun pada kondisi tertentu jumlah penumpang banyak dan penuh sehingga menurut pengguna kondisi pada saat demikian kurang nyaman. Menurut 18% responden, kenyamanan di dalam Lyn A dinilai sangat baik, 72% responden menilai baik, 8% responden menilai tidak baik, dan 1% lainnya menilai sangat tidak baik. Kemudian sejumlah 60% responden menilai variabel ini penting dan 40% lainnya menilai sangat penting.

#### 4) Kesetaraan

Angkutan perkotaan ini tidak memiliki fasilitas tertentu bagi masyarakat kelompok rentan seperti kursi khusus. Walaupun tidak memiliki fasilitas khusus bagi kelompok rentan, namun pengemudi bersedia membantu penumpang lansia ataupun penumpang lain yang kesulitan saat akan naik atau turun dari angkutan. Sebanyak 28% responden menilai kesetaraan di dalam angkutan sangat baik dan 72% sisanya menilai baik. Kemudian sejumlah 78% responden menilai variabel ini penting dan 22% lainnya menilai sangat penting.

#### 5) Keteraturan

Dalam penelitian ini keteraturan berkaitan dengan keteraturan informasi pelayanan yaitu ketersediaan nama trayek, jadwal kedatangan dan keberangkatan, tarif, selain itu juga dilihat dari keteraturan *headway* maupun jumlah armada yang beroperasi setiap harinya. Terdapat beberapa mobil angkutan tidak memasang nama atau kode trayek di bagian belakang kendaraan. Lyn A tidak memiliki jadwal kedatangan dan keberangkatan sehingga angkutan ini tidak memiliki ketentuan *headway*. Dilihat dari keteraturan ketersediaan moda yang beroperasi, pada hari Senin sampai Sabtu jumlah mobil angkutan yang beroperasi untuk trayek A ini sejumlah 11 hingga 17 kendaraan dan pada hari minggu sejumlah 4 kendaraan. Sebanyak 12% responden menilai keteraturan angkutan ini sangat baik, 43% menilai baik, dan mayoritas yaitu 45% menilai tidak baik. Hal ini disebabkan oleh tidak teraturnya jarak waktu antara satu angkutan dengan angkutan yang lain. Kemudian sejumlah 3% responden menilai variabel ini kurang penting, 66% responden menilai penting, dan 31% menilai sangat penting.

#### 6) Waktu Tempuh

Hasil survei di lapangan menunjukkan bahwa waktu terpendek yang dihabiskan penumpang di dalam angkutan adalah 3 menit dengan jarak 500m dan waktu terlama yang dihabiskan di dalam angkutan ini adalah 30 menit dengan jarak 9 km. Rata-rata waktu yang dihabiskan penumpang di dalam angkutan adalah 12,6 menit dan jarak tempuh rata-rata 4,6 km. Menurut 12% responden, waktu tempuh angkutan ini dinilai sangat baik. Kemudian 83% responden menilai waktu tempuh angkutan ini baik serta 5% lainnya menilai tidak baik. Kemudian sejumlah 3% responden menilai variabel ini kurang penting, 75% responden menilai penting, dan 22% menilai sangat penting.

#### 7) Kecepatan Perjalanan

Dari 100 perjalanan responden menggunakan Lyn A, terdapat 38 perjalanan dengan kecepatan perjalanan 15

km/jam hingga 20 km/jam, 60 perjalanan dengan kecepatan 21 km/jam hingga 30 km/jam, dan 2 perjalanan dengan kecepatan lebih dari 30 km/jam. Mayoritas perjalanan dilakukan dengan kecepatan 21-30 km/jam. Sejumlah 12% penumpang menilai kecepatan perjalanan menggunakan Lyn A ini sangat baik, 83% menilai baik, dan 5% memberikam penilaian tidak baik. Kemudian jika dilihat dari sisi kepentingan, 1% pengguna menilai kecepatan Lyn A kurang penting, di sisi lain 57% pengguna menilai penting, dan 42% lainnya menilai kecepatan angkutan ini sangat penting untuk diperhatikan.

#### 8) Load factor

*Load factor* adalah perbandingan jumlah penumpang yang diangkut dengan kapasitas maksimal penumpang. Dari hasil pengumpulan data diketahui bahwa jumlah penumpang dalam sekali perjalanan rata-rata adalah 4,43 dengan kapasitas maksimal untuk Lyn A adalah 12 penumpang. Perhitungan nilai *load factor* dilakukan dengan rumus berikut:

$$\text{Load factor} = \frac{\text{Jumlah penumpang}}{\text{Kapasitas penumpang}} \times 100\% \quad (4)$$

Dari data yang telah diperoleh dan kemudian dihitung dengan persamaan di atas diperoleh nilai *load factor* untuk Lyn A sebesar 37,69%. Menurut pengguna, keterisian moda di dalam Lyn A dinilai sangat baik oleh 41% responden, 51% responden menilai baik, dan 8% lainnya menilai tidak baik. Dilihat dari sisi kepentingan, 7% pengguna menilai keterisian moda merupakan faktor yang tidak penting, 65% pengguna menilai keterisian moda merupakan hal yang penting, serta 28% sisanya menilai bahwa keterisian moda sangat penting untuk diperhatikan.

#### 9) Waktu Tunggu

Dari hasil penyebaran kuisioner diperoleh rata-rata waktu tunggu penumpang untuk mendapat Lyn A adalah 15,4 menit. Pada hari lain penumpang pernah menghabiskan waktu paling cepat satu menit dan paling lama 90 menit untuk menunggu datangnya Lyn A. Sebesar 17% responden menilai waktu tunggu angkutan sangat baik, 63% menilai baik, dan 20% menilai tidak baik. Dilihat dari sisi kepentingan, 1% pengguna menilai waktu tunggu Lyn A kurang penting, di sisi lain 57% pengguna menilai penting, dan 42% lainnya menilai waktu tunggu angkutan ini sangat penting untuk diperhatikan.

#### 10) Ketersediaan Moda

Jumlah armada Lyn A yang memiliki izin sebanyak 20 unit sedangkan yang beroperasi sejumlah 17 unit, hal tersebut berdasarkan data dari Dinas Perhubungan Kota Kediri dalam Laporan Akhir RIT 2019. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengemudi Lyn A, jumlah lyn yang beroperasi pada hari Senin hingga Sabtu sebanyak 11 hingga 17 unit. Berkurangnya aktivitas pada hari libur menjadikan jumlah lyn yang beroperasi pada hari Minggu sebanyak 4 unit. Sejumlah 7% penumpang menilai ketersediaan moda untuk rute Lyn A ini sangat baik, 83% menilai baik, serta 10% menilai tidak baik. Dari sisi kepentingan, sebanyak 4% pengguna menilai ketersediaan moda tidak penting, 49% pengguna menilai bahwa ketersediaan moda itu penting, dan 47% lainnya menilai bahwa ketersediaan moda merupakan hal penting dalam pelayanan Lyn A.

#### 11) Ketepatan Waktu

Angkutan beroperasi sesuai dengan waktu pelayanan yang

telah ditetapkan, yaitu pukul 05.30-17.00 WIB. Para pengemudi mengoperasikan armadanya sebanyak 3 hingga 4 rit sehari. Banyak sedikitnya penumpang menjadi salah satu faktor bagi para pengemudi untuk mengatur jadwal pulang mereka lebih awal, hal ini dilakukan untuk menghemat biaya bahan bakar. Sebagian besar pengguna Lyn A yakni 85% menilai ketepatan waktu angkutan ini baik dan sisanya 15% menilai sangat baik. Kemudian dilihat dari sisi kepentingan 1% menilai ketepatan waktu dalam layanan Lyn ini tidak penting, 57% menganggap penting, serta 42% pengguna menilai sangat penting.

#### 12) *Jangkauan Pelayanan Rute*

Lyn A memiliki panjang rute 16,35 kilometer. Angkutan ini melewati tiga kecamatan yang ada di Kota Kediri baik untuk rute pulang maupun berangkat. Sebanyak 85% responden menilai jangkauan pelayanan rute Lyn A baik serta 15% sisanya menilai sangat baik. Beberapa lokasi atau daerah strategis yang dapat di jangkau oleh Lyn A diantaranya Pasar Grosir, kawasan pendidikan, kawasan CBD seperti Kediri Mall dan sekitarnya, kawasan pusat pemerintahan, fasilitas kesehatan, dan sebagainya. Kemudian dari sisi kepentingan, sejumlah 3% pengguna menilai tidak penting terhadap faktor jangkauan pelayanan untuk sebuah angkutan kota, 57% pengguna menilai bahwa jangkauan pelayanan merupakan faktor penting, 40% sisanya menilai sangat penting.

#### 13) *Kesesuaian Rute*

Dari hasil pengamatan diketahui bahwa beberapa kali pengemudi memotong rute angkutan yang telah ditetapkan. Pengemudi sesekali memotong jalur untuk menghemat biaya bahan bakar. Hal ini juga dapat disebabkan oleh adanya Lyn A lain yang selisih keberangkatannya tidak begitu jauh sehingga mereka khawatir penumpang sudah terangkut semua oleh Lyn A yang lebih dulu tiba. Alasan lainnya adalah agar penumpang yang ada tidak diambil oleh angkutan lain ataupun transportasi online. Dengan kondisi tersebut, sebanyak 34% pengguna Lyn A menilai kesesuaian rute angkutan ini sangat baik, 55% pengguna menilai baik, 11% pengguna menilai tidak baik. Kemudian dilihat dari sisi kepentingan, sejumlah 9% pengguna menilai kesesuaian rute tidak penting, 52% pengguna menilai penting, dan 39% pengguna menilai bahwa kesesuaian rute merupakan faktor yang sangat penting.

#### 14) *Informasi*

Informasi terkait pelayanan Lyn A dapat diperoleh pada halte, aplikasi Traker, serta pada nama trayek yang tertempel pada badan kendaraan. Informasi yang dapat diperoleh di halte adalah rute Lyn A, rute angkutan lain yang melewati halte tersebut, tarif, dan jam operasional. Namun tidak semua halte memiliki informasi yang lengkap. Sedangkan pada aplikasi Traker tersedia informasi rute angkutan dalam bentuk peta serta informasi transportasi lainnya seperti CCTV, pengujian kendaraan bermotor, bus sekolah, dan perpustakaan di Kota Kediri. Walaupun terdapat kekurangan dalam hal ketersediaan informasi tersebut, sebanyak 20% pengguna menilai pelayanan Lyn A dari segi informasi ini sangat baik, 75% menilai baik, 5% menilai tidak baik. dari sisi kepentingan, 3% pengguna menilai bahwa ketersediaan informasi kurang penting karena mereka sudah mengetahui terkait info-info pelayanan, 48% pengguna menilai bahwa informasi pelayanan merupakan hal penting, serta 49% pengguna lainnya menilai bahwa informasi terkait pelayanan

merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan.

#### 15) *Tarif*

Tarif layanan angkutan untuk Lyn A adalah sebesar Rp.4000,00 untuk jarak dekat maupun jarak jauh dalam satu kali perjalanan. Tarif tersebut berlaku untuk penumpang umum sedangkan untuk pelajar tidak dibebankan tarif atau gratis. Pembebasan tarif angkutan bagi pelajar ini disebabkan oleh pemberian subsidi kepada angkutan kota atau lyn dan hal ini disertai ketentuan-ketentuan yang harus dipatuhi oleh pengemudi angkutan. Dengan Besar tarif yang dikenakan saat ini, menurut 53% responden tarif angkutan ini sangat baik serta 47% menilai baik. Menurut pengguna tarif Lyn A sudah terjangkau dan sesuai dengan kemampuan daya beli masyarakat. Kemudian dilihat dari sisi kepentingannya, faktor tarif menurut 59% pengguna merupakan faktor penting dan 41% lainnya menganggap sangat penting dalam sebuah pelayanan publik.

#### 16) *Kemudahan Pergantian Rute atau Moda*

Pada beberapa persimpangan jalan, rute Lyn A bertemu atau bahkan searah dengan rute lyn lain maupun rute moda lainnya. Selain terhubung dengan rute lyn lain, rute Lyn A juga terhubung dengan moda lain yakni bus antar kota Trenggalek-Surabaya serta Blitar-Nganjuk maupun angkutan desa yang menuju Kabupaten Kediri. Sebesar 38% responden menilai pelayanan rute Lyn A sangat baik jika dilihat dari kemudahan pergantian rute atau moda, serta 59% responden menilai baik dan 3% lainnya menilai tidak baik. Kemudian dari sisi kepentingan, 27% pengguna menilai kemudahan berganti moda atau rute merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah pelayanan angkutan umum, 70% pengguna menilai penting, dan 3% sisanya menilai kurang penting.

#### 17) *Kemudahan Mencapai Halte*

Halte merupakan tempat untuk menaikkan dan menurunkan penumpang. Beberapa halte yang searah dan dilalui oleh Lyn A untuk rute Ngronggo-Selomangleng adalah halte Permata Hijau, halte Ahmad Dahlan 2, halte SMAN 2. Sedangkan halte-halte yang searah dengan rute Selomangleng-Ngronggo antara lain halte SMAK St. Augustinus, Hasanudin, SMPN 1, Diponegoro, SDK Santo Yoseph, Imam Bonjol, MAN 2, dan terminal lama. Sebanyak 7% responden menilai sangat baik terhadap pelayanan Lyn A jika dilihat dari kemudahan mencapai halte, kemudian 20% responden menilai baik, dan 73% responden menilai tidak baik. Sebagian besar pengguna tidak memanfaatkan halte secara optimal dikarenakan lokasi halte yang jauh, letak halte yang tidak searah dengan Lyn A, serta kebiasaan penumpang untuk menunggu datangnya lyn di lokasi tertentu. Dengan beberapa alasan tersebut, 10% pengguna menganggap keberadaan halte tidak terlalu penting, serta 67% menganggap keberadaan halte penting dan 23% lainnya menganggap sangat penting.

### B. *Preferensi Pengguna terhadap Kinerja Angkutan Umum Rute Lyn A*

Dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian (1) diperoleh nilai tingkat kesesuaian sebesar 93,3%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kesesuaian kinerja dengan kepentingan belum memenuhi keinginan pengguna Lyn A. Kemudian dari hasil perhitungan rata-rata diperoleh nilai rata-rata pada masing-masing variabel seperti pada tabel 2. Data di atas kemudian diolah menggunakan

software SPSS dan diperoleh hasil pada Gambar 2.

#### 1) Kuadran 1 (Concentrate Here)

Kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna, tetapi pada kenyataannya memiliki kinerja yang masih rendah. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini adalah waktu tunggu (9), keteraturan (5), dan ketersediaan moda (10). Variabel-variabel pada kuadran ini merupakan variabel prioritas yang perlu ditingkatkan kinerjanya.

Untuk variabel waktu tunggu diperoleh rata-rata waktu tunggu penumpang adalah 15,4 menit, dan waktu tunggu paling cepat satu menit serta paling lama 90 menit. Dari kondisi tersebut diketahui bahwa jarak kedatangan antar satu Lyn A dengan Lyn A yang lain tidak menentu. Dari sisi jumlah moda, jumlah Lyn A yang memiliki izin sebanyak 20 unit. Lyn A beroperasi sejumlah 11 hingga 17 unit pada hari Senin hingga Sabtu dan pada hari Minggu beroperasi sejumlah 4 unit. Perbedaan jumlah kendaraan yang beroperasi pada hari kerja dan libur disebabkan oleh berkurangnya aktivitas masyarakat pada hari libur seperti sekolah dan bekerja. Dari dua variabel di atas diketahui bahwa keduanya belum memiliki keteraturan. Variabel keteraturan sendiri dilihat dari sisi keteraturan informasi, tarif, *headway*, serta jadwal kedatangan dan keberangkatan. Dari kondisi eksisting diketahui bahwa Lyn A tidak memiliki jadwal kedatangan dan keberangkatan sehingga sirkulasi pergerakan kendaraan tidak teratur dan tidak memiliki *headway* yang pasti. Dari sisi keteraturan informasi, beberapa angkutan dan halte belum terpasang informasi pelayanan yang lengkap.

#### 2) Kuadran 2 (Keep Up The Good Work)

Kuadran ini memuat variabel keamanan (1), keselamatan (2), kenyamanan (3), ketepatan waktu (11), jangkauan pelayanan rute (12), informasi (14), dan keterjangkauan tarif (15). Kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna dan faktor-faktor yang dianggap penumpang sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel pada kuadran ini merupakan variabel yang harus dipertahankan kinerjanya.

Dari sisi keamanan, menurut pengguna keamanan di dalam Lyn A sudah baik, hal ini dibuktikan dengan tidak adanya kejadian yang membahayakan keamanan pengguna. Kondisi pengemudi yang patuh aturan saat mengendarai angkutan membuat penumpang menilai keselamatan dalam Lyn A ini baik, di sisi lain sesekali pengguna mendapati pengemudi sedang menggunakan telepon genggam saat di jalan dimana hal tersebut dapat membahayakan keselamatan pengguna. Angkutan ini memiliki bukaan jendela untuk sirkulasi udara, jendela juga tidak berlapis kaca film yang terlalu gelap, serta kondisi kebersihan angkutan membuat pengguna masih merasa nyaman menggunakan angkutan ini.

Dari sisi ketepatan waktu, apabila mengacu pada jadwal operasional lyn dapat dikatakan bahwa Lyn A memiliki ketepatan waktu yang baik melihat seluruh penumpang menggunakan Lyn A sesuai dengan waktu yang telah diatur. Dengan panjang rute 16,35 kilometer lyn ini dapat menjangkau kawasan-kawasan strategis seperti pendidikan, perdagangan dan jasa, fasilitas kesehatan, dan lain-lain. Tarif sebesar Rp.4000 menurut pengguna sudah terjangkau dan sesuai dengan daya beli masyarakat. Untuk informasi tentang

pelayanan lyn dapat dilihat oleh masyarakat pada halte, *bus stop*, aplikasi Traker, maupun badan angkutan.

#### 3) Kuadran 3 (Low Priority)

Variabel dalam kuadran ini adalah waktu tempuh perjalanan (6), keterisian moda (8), dan kemudahan mencapai halte (17). Kuadran 3 memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan kinerjanya tidak terlalu istimewa. Faktor-faktor ini dapat dipertimbangkan namun pengaruh yang diberikan sangat kecil.

Waktu tempuh perjalanan yang dihabiskan pengguna Lyn A berkisar 10 hingga 20 menit untuk menuju lokasi tujuan. Beberapa sebab yang membuat waktu tempuh menjadi lebih lama adalah kondisi lalu lintas dan jumlah penumpang. Selain itu waktu tempuh pengguna juga dapat menjadi lebih singkat ketika pengemudi memotong jalur. Nilai *load factor* untuk angkutan sebesar 35.56%. Walaupun nilai *load factor* masih di bawah standar, penumpang lebih nyaman apabila di dalam kendaraan tidak terisi banyak penumpang. Kemudian sejumlah 12 halte di Kota Kediri dilalui oleh lyn ini, namun sebagian besar pengguna tidak memanfaatkan halte yang ada. Hal ini disebabkan oleh lokasi halte yang jauh, berlawanan arah, serta kebiasaan penumpang menunggu angkutan pada lokasi tertentu.

#### 4) Kuadran 4 (Possible Overkill)

Kuadran ini terdiri atas variabel kesetaraan, kesesuaian rute, dan kemudahan berganti rute atau moda. Kuadran 4 memuat memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan dirasa berlebihan.

Dari sisi kesetaraan, Lyn A tidak memiliki fasilitas khusus bagi masyarakat kelompok rentan. Kemudian beberapa kali ditemui pengemudi Lyn A memotong jalur dan keluar dari rute yang seharusnya. Rute yang dilalui Lyn A juga terhubung dengan rute lyn lain maupun moda lain seperti bus AKDP Tulungagung-Surabaya dan Blitar-Nganjuk yang memudahkan transportasi masyarakat baik dalam kota maupun luar kota.

## IV. KESIMPULAN/RINGKASAN

Dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian diketahui bahwa secara keseluruhan pelayanan Lyn A belum memenuhi keinginan atau harapan dari pengguna Lyn A. Kinerja pelayanan yang perlu ditingkatkan untuk angkutan umum perkotaan rute Lyn A adalah dari sisi waktu tunggu, keteraturan jadwal, serta ketersediaan moda. Selain itu kinerja pelayanan angkutan umum perkotaan rute Lyn A di Kota Kediri perlu mempertahankan atribut pelayanan yang ditawarkan saat ini dari segi keamanan, keselamatan, kenyamanan, ketepatan waktu, informasi, dan keterjangkauan tarif.

Strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja variabel pada kuadran satu meliputi penentuan besar *headway* sesuai kondisi waktu puncak dan non puncak, pemantauan layanan dan implementasi kebijakan di lapangan secara langsung maupun tidak secara berkala, pendataan jumlah angkutan aktif, mengkaji jumlah kebutuhan angkutan, melengkapi atribut informasi pelayanan, meningkatkan pelayanan dengan memperhatikan besarnya waktu tunggu, mengembangkan sistem *reward* bagi operator yang memberikan pelayanan optimum dari sisi waktu tunggu, mengintegrasikan informasi waktu tunggu setiap armada di

setiap lokasi pemberhentian halte dan terminal pada sistem aplikasi Traker, menjaga konsistensi atau keteraturan jadwal, mengoptimalkan fungsi koperasi Kopatan bagi pengemudi angkutan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] O. Z. Tamin, *Perencanaan & Pemodelan Transportasi*. Bandung: ITBpress, 2000.
- [2] D. Hess, A. Yoh, H. Iseki, and B. Taylor, "Increasing transit ridership: a survey of successful transit systems in the 1990s," *J. Public Transp.*, vol. 5, no. 3, pp. 33–66, 2002, doi: 10.5038/2375-0901.5.3.3.
- [3] F. Miro, *Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa, Perencana, dan Praktisi*. Jakarta: Erlangga, 2005.
- [4] K. A. Baksono, "Studi penghematan biaya transportasi dengan konsep pengalihan kendaraan pribadi ke kendaraan umum (bus trans kediri) di kota kediri," 2019.
- [5] Y. Y. Anto, "Evaluasi kinerja angkutan umum penumpang kota kediri (studi kasus: angkutan umum penumpang trayek a ngronggo - selomangleng)." Universitas Muhammadiyah Malang, 2017.
- [6] N. Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rake Sarasin.B. Smith., 1990.
- [7] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- [8] J. A. Martilla and J. C. James, "Importance-performance analysis," *J. Mark.*, vol. 41, no. 1, p. 79, Jan. 1977, doi: 10.2307/1250495.
- [9] Algifari, *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. Yogyakarta: BPFE, 2016.
- [10] L. dell Olio, I. Angel, J. de Ona, and R. de Ona, *Public Transportation Quality of Service*, 1st ed., no. September. Amsterdam: Elsevier, 2017.