

PENILAIAN MASYARAKAT NON PENUMPANG TERHADAP ANGKUTAN PERKOTAAN

Imam Basuki¹, Siti Malkhamah², Ahmad Munawar³ dan Danang Parikesit⁴

¹ Program Studi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Mahasiswa Program Doktor Jurusan Teknik Sipil dan Lingkungan
Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
Jl. Grafika No. 2, Kampus UGM, Yogyakarta
Tel: (0274) 545675 Fax: (0274) 545676
email : imbas@mail.uajy.ac.id

² Guru Besar Bidang Transportasi Jurusan Teknik Sipil dan Lingkungan
Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
email : smalkhamah@mstt.ugm.ac.id

³ Guru Besar Bidang Transportasi Jurusan Teknik Sipil dan Lingkungan
Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
email : amunawar@mstt.ugm.ac.id

⁴ Guru Besar Bidang Transportasi Jurusan Teknik Sipil dan Lingkungan
Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
email : dan-dan@indo.net.id

ABSTRAK

Penelitian ini dibuat untuk memahami penilaian masyarakat non penumpang terhadap kondisi angkutan perkotaan. Penelitian dilakukan dengan metode wawancara kuisioner terhadap masyarakat non penumpang di koridor pelayanan angkutan perkotaan. Penelitian dilakukan di empat kota di Indonesia.

Responden non penumpang angkutan perkotaan sebagian besar mereka tidak menggunakan angkutan perkotaan karena menilai masalah ketepatan waktu/jadwal perjalanan di angkutan perkotaan tidak dapat diandalkan, sedangkan tarif angkutan perkotaan bukan menjadi penilaian yang sangat penting bagi mereka. Masalah keamanan, kenyamanan, ketepatan waktu dan lama perjalanan menjadi harapan penting bagi kondisi angkutan umum perkotaan. Alasan bahwa pemakaian kendaraan pribadi lebih nyaman dan fleksibel sedangkan angkutan perkotaan dinilai tidak praktis dan pelayanannya tidak memuaskan menjadi pertimbangan mereka dalam penggunaan kendaraan pribadi.

Kata kunci: non penumpang, angkutan perkotaan, keamanan, keselamatan

1. PENDAHULUAN

Permasalahan angkutan umum perkotaan senantiasa menjadi perhatian seluruh masyarakat, dimana sering disorot bahwa karena angkutan umum perkotaan yang tidak tertata dengan baik menjadi faktor utama kemacetan di kota-kota seluruh Indonesia. Dengan kondisi angkutan umum perkotaan yang sangat terbatas dalam pelayanannya maka masyarakat lebih senang memilih menggunakan angkutan pribadi sebagai sarana dalam mobilitas kesehariannya. Maka dengan semakin meningkatnya pemakaian kendaraan pribadi volume lalu lintas semakin besar sementara prasarana jalan dalam menampung pergerakannya justru dapat dikatakan tetap, maka tak dapat dipungkiri lagi kemacetan terjadi dan menjadi permasalahan yang tak kunjung dapat dipecahkan.

Beberapa studi terhadap angkutan umum di Indonesia juga menunjukkan bahwa angkutan umum yang ada saat ini belum memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa angkutan umum tersebut. Cukup banyak pengguna angkutan umum yang memerlukan untuk berpindah kendaraan minimal sekali dari satu kendaraan ke kendaraan lainnya guna melanjutkan perjalanan mereka, dan ada juga yang sampai dua kali pindah kendaraan. Hal ini menunjukkan kekurangan sesuaian antara kebutuhan penumpang dengan rute pelayanan yang disediakan.

Pustral 2003, dalam studi Urban Bus Replacement Project in Yogyakarta panjang rute rata-rata pelayanan bus perkotaan 38,7 km dengan load factor rata-rata 41%. Berdasarkan hasil penelitian Dinas Perhubungan (Dishub) DIY dan Magister Sistem dan Teknik Transportasi (MSTT) UGM 2006, waktu tempuh bus kota di Provinsi DIY terhitung cukup lama, mencapai 1,5 jam hingga dua jam untuk satu kali perjalanan, jarak tempuh terlama berlangsung siang hari, mencapai 1 jam 58 menit 16 detik. Jarak tempuh setiap bus kota juga terhitung cukup jauh, rata-rata mencapai 35,04 kilometer. Sementara itu, tingkat isian (*load factor*) penumpang rata-rata hanya mencapai

27,22 persen dari kapasitas penumpang yang tersedia. Tingkat isian penumpang tertinggi terjadi pagi hari (28,62 persen). Sedangkan *load factor* terendah berlaku sore hari. Tahun 2005, kondisi tersebut semakin memprihatinkan, sebab tingkat isian penumpang bus kota semakin menurun. Jumlah penumpang bus kota berkurang hingga 39 persen, dari semula 9.000 orang per hari (2004), tinggal 5.500 orang per hari (2005). Jumlah rit juga menyusut hingga 32 persen lebih.

Kondisi angkutan umum di Yogyakarta makin buruk dan memprihatinkan karena terus ditinggalkan oleh penumpangnya. Jumlah penumpang bus kota makin hari cenderung menurun karena pindah ke kendaraan pribadi, baik sepeda motor maupun mobil. Berdasarkan survei yang dilakukan Instran (Institut Studi Transportasi, 2006), jumlah tempat duduk yang terisi (*load factor*) setiap hari rata-rata hanya 30 persen saja pada hari kerja. Jadi, dari 26 jumlah tempat duduk yang tersedia, rata-rata hanya terisi 8-10 orang.

Berdasarkan data Damri Surabaya setiap tahun penumpang angkutan kota (Angkot) ini turun rata-rata 2 juta orang, saat ini penumpang bus kota rata-rata 22.000 orang tiap harinya atau 10 juta penumpang dalam setahun dibandingkan penumpang bus kota pada 1991 lalu masyarakat yang memanfaatkan moda transportasi darat mencapai 58 juta setiap tahun atau 158.904 orang per harinya.

Permasalahan utama dirasakan saat ini adalah rendahnya kualitas pelayanan angkutan umum di perkotaan sehingga kecenderungan masyarakat kota untuk lebih menyukai penggunaan kendaraan pribadi. Dalam Masterplan Perhubungan Darat (2005) Transportasi perkotaan dikembangkan dengan tujuan untuk menciptakan keseimbangan antara sistem angkutan umum dan pergerakan kendaraan pribadi. Pengembangan sistem angkutan umum dan pergerakan kendaraan pribadi dikembangkan secara terencana, terpadu antar berbagai jenis moda transportasi sesuai dengan besaran kota, fungsi kota, dan hirarki fungsional kota dengan mempertimbangkan karakteristik dan keunggulan karakteristik moda, perkembangan teknologi, pemakaian energi, lingkungan dan tata ruang.

Pada dasarnya penyelenggaraan angkutan umum perkotaan menyangkut tiga sisi pandang, yaitu pengguna jasa angkutan (penumpang), operator, dan Pemerintah sebagai regulator. Tinjauan dari sisi pengguna jasa angkutan adalah aksesibilitas, waktu tunggu yang pendek, dan tarif yang terjangkau, sedangkan dari sisi operator berkaitan dengan keuntungan yang dapat diperoleh. Sementara dari sisi regulator adalah menjaga keseimbangan antara penyediaan jasa angkutan dengan perkembangan kebutuhan. Salah satu cara untuk menjaga keseimbangan dimaksud adalah dengan melakukan evaluasi kinerja jaringan trayek, kinerja trayek dan kinerja angkutan secara berkala.

Pengguna jalan lainnya yang tidak menggunakan jasa angkutan penumpang juga perlu diperhatikan tingkat kepentingannya, mengingat kondisi kesemrawutan lalu lintas dewasa ini sering diakibatkan oleh angkutan perkotaan yang ada. Tanggapan masyarakat non pengguna angkutan diperlukan untuk mengetahui alasan mengapa mereka tidak menggunakan angkutan perkotaan? kemudian dari alasan tersebut dilakukan survey lagi untuk melihat kemungkinan kemauan untuk berpindah moda ke angkutan perkotaan setelah dilakukan perbaikan.

Penelitian ini dimulai dengan adanya permasalahan bahwa semakin besar masyarakat yang menggunakan angkutan pribadi dibandingkan yang menggunakan angkutan umum perkotaan. Penelitian untuk mendapatkan masukan penilaian dan tanggapan masyarakat umum non pengguna angkutan umum perkotaan dilaksanakan di empat kota di Indonesia, masing-masing kota mewakili kondisi besaran kota yaitu kota kecil, sedang, besar dan metropolitan. Kota-kota yang disurvei meliputi kota Salatiga, Manado, Yogyakarta dan Palembang.

2. IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS

Supranto J, 2006, dalam menganalisa data penelitian ini digunakan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif. Untuk mengetahui sampai sejauh mana tingkat kepuasan konsumen bus perkotaan terhadap kinerja angkutan perkotaan, maka digunakan *Importance-Performance Analysis* (John A. Martila and John C. James, 1977).

Analisis deskriptif berhubungan dengan pengumpulan dan peringkasan data, serta penyajian hasil peringkasan tersebut. Analisis data deskriptif sangat bermanfaat untuk menganalisis data populasi atau untuk menganalisis kajian atau penelitian yang obyeknya berupa populasi. Kajian atau penelitian demikian bisa jadi dalam bentuk studi kasus.

Untuk kinerja diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut :

- Jawaban sangat baik, diberi bobot 5, berarti penumpang sangat puas.
- Jawaban baik, diberi bobot 4, berarti penumpang puas.
- Jawaban cukup baik, diberi bobot 3, berarti penumpang cukup puas.
- Jawaban kurang baik, diberi bobot 2, berarti penumpang kurang puas.
- Jawaban tidak baik, diberi bobot 1, berarti penumpang tidak puas.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya oleh angkutan perkotaan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, di mana: X merupakan tingkat kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan para pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan.

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

dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja angkutan perkotaan

Yi = Skor penilaian kepentingan penumpang.

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

dimana :

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat kepuasan

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

N = Jumlah responden

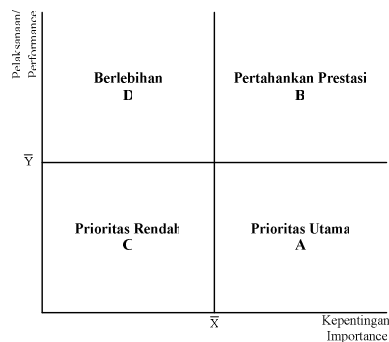
Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}), di mana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan penumpang seluruh faktor atau atribut dan \bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan sejumlah faktor atau atribut K, maka :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{X}_i}{K} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{Y}_i}{K}$$

dimana :

K = banyaknya atribut/faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada Gambar 1.



Gambar 1. Matrik Importance-Performance

Keterangan :

- A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi, kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga mengecewakan/tidak puas.
- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan angkutan perkotaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

3. PENILAIAN MASYARAKAT NON PENUMPANG

Penilaian menurut kota

Masyarakat non penumpang angkutan perkotaan sebagai responden menilai 16 kriteria penilaian kinerja yang diajukan dengan menilai kondisi angkutan umum perkotaan yang mereka ketahui kondisinya saat ini dan harapan mereka terhadap kriteria kinerja tersebut. Hasil dari studi terhadap masyarakat non penumpang di empat kota ditunjukkan dalam tabel 1. Hasil studi tanggapan masyarakat non pengguna angkutan umum perkotaan tentang kinerja dan tingkat kepentingan diuji perihal kevalidan kuesioner dan reliabilitas hasil kuesionernya dengan menggunakan nilai *Corrected Item-Total Correlation* dan nilai *Cronbach's Alpha if Item Deleted*. Dari tabel 1 tersebut dibuat matrik *Importance-Performance* seperti ditunjukkan pada gambar 2.

Dari gambar 2 matrik *Importance-Performance* dilakukan analisa penilaian prioritas dari kinerja angkutan umum perkotaan menurut masyarakat non penumpang berdasarkan skala prioritas penanganan (tabel 2). Sehingga nantinya diharapkan dapat sebagai masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan angkutan umum perkotaan yang dapat menarik minat masyarakat untuk berpindah moda transportasi dari kendaraan pribadi ke angkutan umum perkotaan.

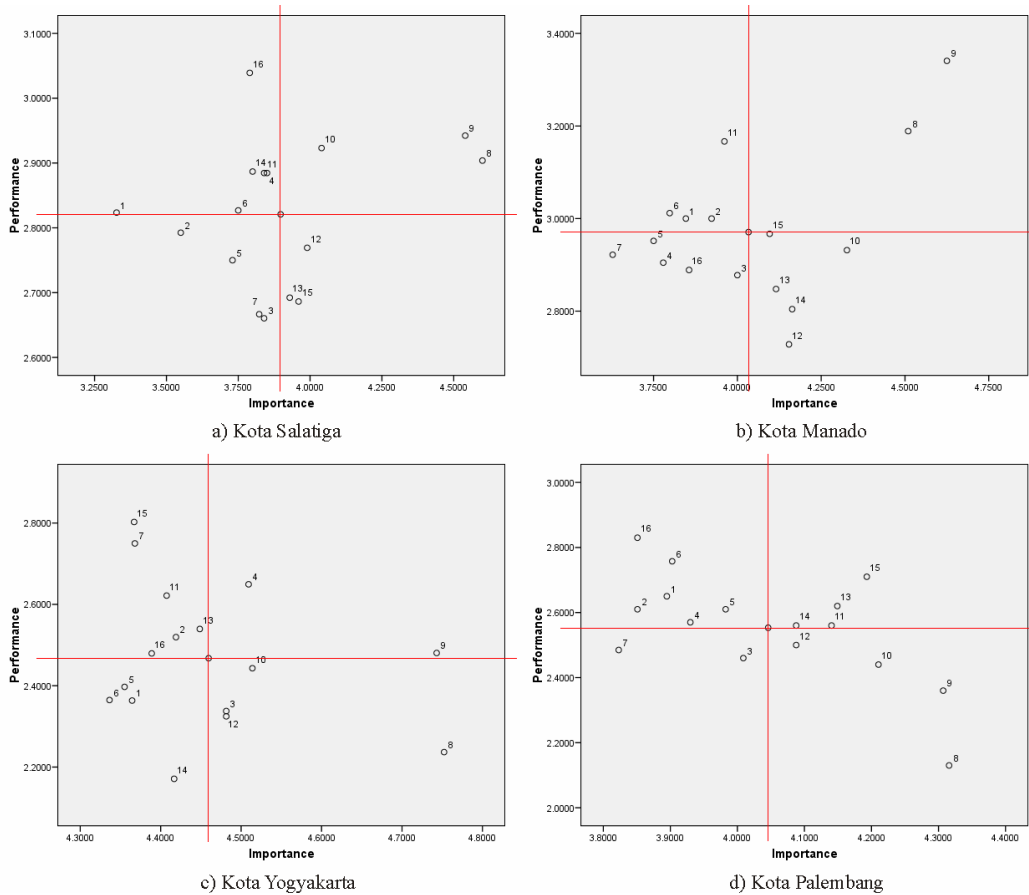
Kriteria ketepatan waktu/jadwal dari angkutan umum perkotaan menjadi kriteria yang sangat utama diharapkan pada seluruh kota penelitian. Hal ini juga yang menjadi alasan masyarakat kurang berminat untuk menggunakan angkutan umum perkotaan sehingga mereka memilih menggunakan kendaraan pribadi.

Masalah keamanan dari tindak kriminal di kota besar dan metropolitan menjadi kriteria harapan prioritas utama, sebaliknya di kota kecil dan sedang kriteria tersebut merupakan prioritas kedua. Demikian juga halnya kenyamanan di dalam angkutan umum merupakan pertimbangan prioritas utama kecuali di kota kecil.

Masalah tarif perjalanan yang dibebankan sebagai ongkos angkutan di kota kecil dan sedang menjadi harapan prioritas utama, sedangkan untuk kota besar justru tidak menjadi masalah. Namun kalau dilihat lebih lanjut hal ini ada kaitannya dengan penghasilan responden yang menjadi obyek penelitian.

Tabel 1. Penilaian terhadap angkutan umum perkotaan

No.	Kriteria Kinerja	SALATIGA		YOGYAKARTA		MANADO		PALEMBANG	
		Performance	Importance	Performance	Importance	Performance	Importance	Performance	Importance
1	Jarak berjalan ke perhentian bus	2.8235	3.3265	2.3636	4.3645	3.0000	3.8462	2.6500	3.8947
2	Waktu Tunggu di halte	2.7925	3.5500	2.5195	4.4190	3.0000	3.9231	2.6100	3.8509
3	Kenyamanan di halte	2.6604	3.8400	2.3377	4.4815	2.8778	4.0000	2.4600	4.0088
4	Informasi jalur, dsb	2.8846	3.8500	2.6494	4.5093	2.9048	3.7788	2.5700	3.9298
5	Jam pelayanan	2.7500	3.7300	2.3973	4.3551	2.9518	3.7500	2.6100	3.9825
6	Jangkauan pelayanan	2.8269	3.7500	2.3649	4.3364	3.0118	3.7981	2.7576	3.9027
7	Kemudahan mendapatkan tiket	2.6667	3.8229	2.7500	4.3679	2.9219	3.6279	2.4848	3.8230
8	Keamanan dari tindak kriminal	2.9038	4.6000	2.2368	4.7523	3.1889	4.5096	2.1300	4.3158
9	Keselamatan	2.9423	4.5400	2.4805	4.7431	3.3407	4.6250	2.3600	4.3070
10	Kenyamanan duduk dalam bus	2.9231	4.0400	2.4430	4.5140	2.9318	4.3269	2.4400	4.2105
11	Pelayanan awak kendaraan	2.8846	3.8400	2.6216	4.4074	3.1667	3.9612	2.5600	4.1404
12	Ketepatan waktu/jadwal	2.7692	3.9900	2.3247	4.4815	2.7283	4.1538	2.5000	4.0877
13	Waktu / lama perjalanan	2.6923	3.9293	2.5395	4.4486	2.8478	4.1154	2.6200	4.1491
14	Kebersihan halte, kendaraan dsb	2.8868	3.8000	2.1711	4.4167	2.8043	4.1635	2.5600	4.0877
15	Tarif perjalanan	2.6863	3.9600	2.8026	4.3670	2.9670	4.0962	2.7100	4.1930
16	Pergantian antara rute/kendaraan	3.0392	3.7900	2.4795	4.3889	2.8889	3.8558	2.8300	3.8509
	Rata-rata	2.8208	3.8974	2.4676	4.4596	2.9708	4.0332	2.5533	4.0459



Gambar 2. Matrik *Importance-Performance* masing-masing kota

Tabel 2. Urutan penilaian kinerja terhadap angkutan umum perkotaan

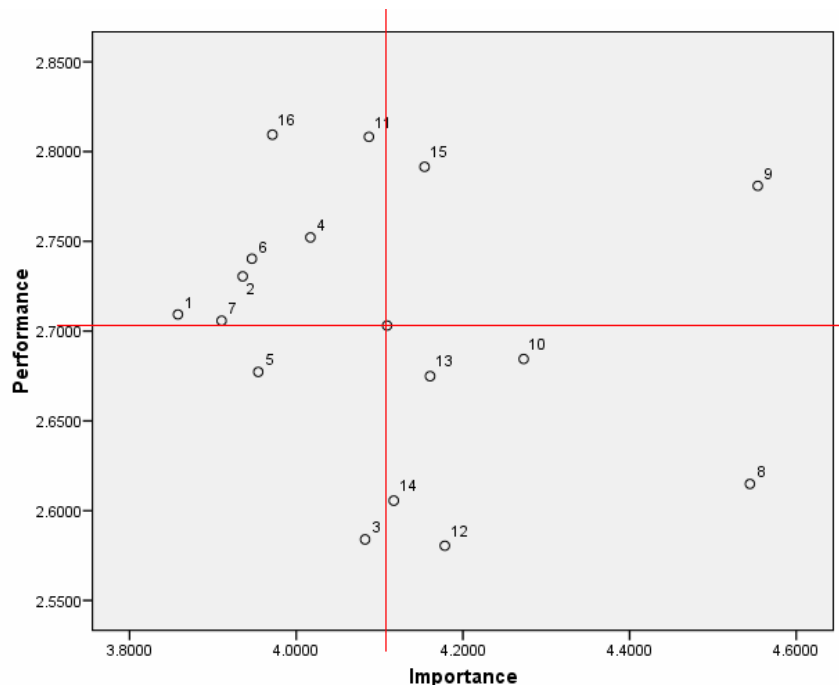
Kota	Prioritas Utama	Pertahankan Prestasi	Prioritas Rendah	Berlebih
	Skala Prioritas 1	Skala Prioritas 2	Skala Prioritas 3	Skala Prioritas 4
Salatiga	Ketepatan waktu/jadwal Tarif perjalanan Waktu / lama perjalanan	Keamanan dari tindak kriminal Keselamatan Kenyamanan duduk dalam bus	Kenyamanan di halte Kemudahan mendapatkan tiket Jam pelayanan Waktu Tunggu di halte	Pelayanan awak kendaraan Informasi jalur, dsb Kebersihan halte, kendaraan dsb Pergantian antara rute/kendaraan Jangkauan pelayanan Jarak berjalan ke perhentian bus
Manado	Kenyamanan duduk dalam bus Kebersihan halte, kendaraan dsb Ketepatan waktu/jadwal Waktu / lama perjalanan Tarif perjalanan	Keselamatan Keamanan dari tindak kriminal	Kenyamanan di halte Pergantian antara rute/kendaraan Informasi jalur, dsb Jam pelayanan Kemudahan mendapatkan tiket	Pelayanan awak kendaraan Waktu Tunggu di halte Jarak berjalan ke perhentian bus Jangkauan pelayanan
Yogyakarta	Keamanan dari tindak kriminal Kenyamanan duduk dalam bus Ketepatan waktu/jadwal Kenyamanan di halte	Keselamatan Informasi jalur, dsb	Kebersihan halte, kendaraan dsb Jarak berjalan ke perhentian bus Jam pelayanan Jangkauan pelayanan	Waktu / lama perjalanan Waktu Tunggu di halte Pelayanan awak kendaraan Pergantian antara rute/kendaraan Kemudahan mendapatkan tiket Tarif perjalanan
Palembang	Keselamatan Keamanan dari tindak kriminal Kenyamanan duduk dalam bus Ketepatan waktu/jadwal	Tarif perjalanan Waktu / lama perjalanan Pelayanan awak kendaraan Kebersihan halte, kendaraan dsb	Kenyamanan di halte Kemudahan mendapatkan tiket	Jam pelayanan Informasi jalur, dsb Jangkauan pelayanan Jarak berjalan ke perhentian bus Pergantian antara rute/kendaraan Waktu Tunggu di halte

Penilaian gabungan

Apabila data penelitian di empat kategori kota pada tabel 1 digabung maka akan diperoleh penilaian seperti disampaikan pada tabel 3 dan digambarkan dalam matrik *Importance-Performance* gabungan empat kota pada gambar 3. Dari tabel 3 kemudian dianalisis berdasarkan urutan skala prioritas penanganan diberikan dalam tabel 4.

Tabel 3. Penilaian gabungan terhadap angkutan umum perkotaan

No.	Kriteria Kinerja	GABUNGAN	
		Performance	Importance
1	Jarak berjalan ke perhentian bus	2.7093	3.8580
2	Waktu Tunggu di halte	2.7305	3.9357
3	Kenyamanan di halte	2.5840	4.0826
4	Informasi jalur, dsb	2.7522	4.0170
5	Jam pelayanan	2.6773	3.9544
6	Jangkauan pelayanan	2.7403	3.9468
7	Kemudahan mendapatkan tiket	2.7058	3.9104
8	Keamanan dari tindak kriminal	2.6149	4.5444
9	Keselamatan	2.7809	4.5538
10	Kenyamanan duduk dalam bus	2.6845	4.2729
11	Pelayanan awak kendaraan	2.8082	4.0872
12	Ketepatan waktu/jadwal	2.5805	4.1783
13	Waktu / lama perjalanan	2.6749	4.1606
14	Kebersihan halte, kendaraan dsb	2.6056	4.1170
15	Tarif perjalanan	2.7915	4.1540
16	Pergantian antara rute/kendaraan	2.8094	3.9714
Rata-rata		2.7031	4.1090



Gambar 3. Matrik *Importance-Performance* gabungan empat kota

Tabel 4. Urutan penilaian kinerja gabungan kota terhadap angkutan umum perkotaan

Gabungan			
Prioritas Utama	Pertahankan Prestasi	Prioritas Rendah	Berlebihan
Skala Prioritas 1	Skala Prioritas 2	Skala Prioritas 3	Skala Prioritas 4
Keamanan dari tindak kriminal Kenyamanan duduk dalam bus Ketepatan waktu/jadwal Waktu / lama perjalanan Kebersihan halte, kendaraan dsb	Keselamatan Tarif perjalanan	Kenyamanan di halte Jam pelayanan	Pelayanan awak kendaraan Informasi jalur, dsb Pergantian antara rute/kendaraan Jangkauan pelayanan Waktu Tunggu di halte Kemudahan mendapatkan tiket Jarak berjalan ke perhentian bus

Dalam urutan penilaian kinerja gabungan kota terhadap angkutan umum perkotaan kriteria kinerja keamanan dari tindak kriminal, kenyamanan duduk di angkutan, ketepatan waktu/jadwal, waktu/lama perjalanan dan kebersihan dari halte dan kendaraan merupakan penilaian yang menjadi prioritas utama bagi masyarakat non penumpang angkutan umum perkotaan. Masalah keselamatan dan tarif perjalanan menjadi prioritas penilaian berikutnya.

Disamping memberikan penilaian terhadap kondisi yang ada dan harapan responden non penumpang angkutan perkotaan, responden juga memberikan alasan secara tertulis alasan mereka tidak menggunakan angkutan umum perkotaan, sebagian besar mereka menilai masalah keamanan dan keselamatan di angkutan perkotaan tidak terjamin. Disamping itu alasan mereka dapat dikelompokkan dalam beberapa hal, yaitu :

- a. Tujuan perjalanan mereka tidak dilalui oleh jalur angkutan perkotaan, walaupun ada jalurnya tidak langsung menuju tujuan mereka tetapi harus memutar dulu.
- b. Mempunyai kendaraan pribadi yang dipandang lebih nyaman dan fleksibel, disamping juga biaya pengeluaran lebih hemat menggunakan angkutan pribadi (khususnya motor).
- c. Naik angkutan umum tidak praktis dan pelayanan tidak memuaskan.

4. KESIMPULAN

Penilaian responden non penumpang angkutan perkotaan adalah :

- a). Penilaian terpenting terhadap kondisi angkutan perkotaan saat ini adalah kriteria pelayanan ketepatan waktu/jadwal, kenyamanan di halte, kebersihan di halted an angkutan, keamanan dari tindak kriminal dan waktu/lama perjalanan.
- b). Harapan/keinginan terhadap kondisi angkutan perkotaan paling utama adalah masalah keselamatan, keamanan dari tindak kriminal, kenyamanan duduk di angkutan, ketepatan waktu/jadwal dan waktu/lama perjalanan.
- c). Secara rata-rata prioritas penanganan yang paling utama adalah kriteria pelayanan keamanan dari tindak kriminal, kenyamanan duduk di angkutan, ketepatan waktu/jadwal, waktu/lama perjalanan dan kebersihan dari halte dan kendaraan.

DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, Imam dan Malkhamah, Siti. (2009). “Penentuan Prioritas Penanganan Kinerja Pelayanan Angkutan Perkotaan”. *Proceeding Konferensi Nasional Teknik Sipil 3*, Universitas Pelita Harapan Jakarta, 6-7 Mei 2009
- Direktorat Jendral Perhubungan Darat. (2005). *Masterplan Perhubungan Darat*, Departemen Perhubungan, Jakarta. <http://www.kompas.com>, *Lama, Waktu tempuh bus kota di DIY*, Senin, 27 Februari 2006, diakses tanggal 27 Mei 2006.
- Martilla, J.A. and James, J.C. (1977). “Importance-performance analysis”, *Journal of Marketing Research*, Jan 1977. Vol. 41, No. 1; pp. 77-79, New York
- Sugiyono. (2009). *Statistika Untuk Penelitian*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

KoNTekS 4, UNUD-UAJY-UPH
Sanur, 2-3 Juni 2010