

## ANALISIS OPERASIONAL ANGKUTAN UMUM DI KABUPATEN BUTON

Aksa<sup>1</sup>

<sup>1)</sup>Dosen Progaram Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Dayanu Ikhassuddin, Baubau  
Emaill korespondensi: aksa\_fekonund@yahoo.co.id

### ABSTRACT

*Public Passenger Car (MPU) is a mode of land transportation with operating systems operating in various sizes. In the Buton Regency, the fleet is operated by medium-sized buses and small buses for rural transportation. In the operation of the MPU, service to service users is a top priority that must be considered and prioritizes safety that is carried out properly by the operator / owner of the MPU. This study aims to find out and analysis how much the level of expectation and performance of MPU entrepreneurs in Buton Regency on service perceptions, tariffs and routes and to find out and analysis how much the level of expectation and performance of Buton District Transportation Service Officers in MPU services in Buton Regency on service perception , Tariff and Route Analysis of the level of importance and performance in the five dimensions of service quality consisting of reliability, responsiveness, assurance, empathy, physical evidence (Tangible) and perception of tariffs and routes to measure expectations and MPU performance. The data analysis of this research was conducted using a descriptive qualitative method to answer the problem formulation of how the expectations of the operators / owners of MPUs and service users towards MPU operations on perceptions of service quality, tariffs and routes, then used "Importance Performance Analysis", with a total sample of 100 respondents. consisting of 50 MPU service user respondents in Buton District and 50 MPU operator / owner respondents in Buton Regency.*

*The results of the expectation level and the performance of the operator and owner of the MPU in Buton Regency. From 5 for the sake of service the highest value was an average of 79.94% in empathy perceptions and the lowest was an average value of 71.68% in the perception of reliability. Route and Perception Rates From the results of the analysis address perceptions of routes and tariffs in Buton Regency, the total value is 79.90%. For the performance and expectations of Buton District Transportation Department officers in providing services to service users and operators / owners of the MPU on average a total of 74.36%*

**Keywords:** Public transport operations

### PENDAHULUAN

Pengebangan wilayah tidak terlepas peran jasa angkutan yang memadai serta jaringan jalan yang menunjang. Tampak adanya keberhasilan dalam pengembangan angkutan terhadap mobilitasi masyarakat untuk meningkatkan pendapatan ekonomi sehingga lambat laun akan berdampak pada situasi ekonomi Negara. Untuk tiap tingkatan kebutuhan mobilitasi masyarakat dalam pergerakan ekonomi baik mikro maupun makro suatu Negara diperlukan daya angkut yang memadai, sehingga perlu ketetapan penentuan kapasitas termasuk tingkat investasi tidak merupakan hal yang tidak mudah.(Abas salim, 2000). Pada sebuah Negara bagaimana pun tingkat laju pertumbuhan ekonominya dalam rangka perancangan sistiem transportasi nasional atau dalam menetapkan policy transportasi nasionalnya sebaiknya terlebih dahulu menentukan tujuan-tujuan mana yang membutuhkan pengembangan angkuatn dalam sistem transportasi nasional

Sistem Transportasi Nasional (SISTRANAS) dirancang serta dikembangkan berlandaskan Pancasila, UUD 1945, Wawasan Nusantara serta Ketahanan Nasional, Undang-undang dibidang

transportasi dan peraturan perundangan yang masih relevan. Perumusan Sistrenas tersebut juga bermanfaat serta memperhatikan dampak lingkup regional, nasional dan internasional baik dari sisi regulasi, pengusaha, pengguna jasa maupun dari sisi masyarakat. Dengan memperhatikan sasaran terwujudnya penyelenggaraan transportasi yang lancar, efektif, efisien serta berkelanjutan Sistrenas adalah merupakan perencanaan nasional dibidang transportasi yang terdiri dari : (1) Moda darat terdiri dari kereta api dan jalan raya, (2) Moda perairan terdiri dari angkutan sungai danau dan peyeberangan dan angkutan laut, (3) Moda udara, penerbangan komersil maupun non komersil.

Moda tersebut t dari sarana dan prasarana yang saling berinteraksi membentuk suatu sistem pelayanan jasa angkutan yang efektif dan efisien berfungsi sebagai perpindahan orang atau barang yang terus berkembang secara dinamis. Wilayah Kabupaten Buton termasuk daerah yang mengalami masalah angkutan perlu mendapatkan pembenahan, terutama angkutan darat berbasis jalan raya baik yang memiliki trayek tetap maupun yang tidak memiliki trayek tetap. Mobil Penumpang Umum (MPU) merupakan angkutan yang memiliki trayek tetap angkutan dalam kota, pedesaan serta antar dalam dan luar provinsi. Operasional MPU yang akan dikaji lebih lanjut pada penelitian ini sebatas operasional bus kecil dan sedang. Jumlah MPU yang beroperasi di Kabupaten Buton dalam kurung waktu 2 tahun terakhir sebanyak ± 100 Unit Kendaraan.

Trayek yang ada di Kabupaten Buton terdiri dari (1) Pasarwajo – Baubau, (2) Pasarwajo – Lasalimu, (3) Lasalimu – Baubau, (4) Lasalimu Pantai – Baubau, (5) Kamaru – Baubau. Serta trayek yang ada dalam ibukota kabupaten Buton (Pasarwajo) yaitu : (1) Pasarsabo – Kabungka, (2) Dongkala – Takimpo, (3) Takimpo – pasarsabo, (4) Dongkala – Takimpo – Pasarsabo – Tanamaeta, dan (5) Wabula – Takimpo.

Trayek yang ada di Wilayah Kabupaten Buton sudah di operasikan beberapa unit kendaraan sebagai moda transportasi darat, Namun masih banyak terdapat kendala didalam pelaksanaanya sehingga peneliti ingin mengkaji lebih jauh dari sisi operasional kendaraan serta sarana dan prasarana penunjang bagi kendaraan maupun penumpang. Disamping itu keberadaan atau keterlibatan Petugas Dinas Perhubungan didalam kegiatan operasional MPU merupakan bentuk pelayanan guna memastikan kelayakan MPU demi terciptanya keselamatan dalam berkendaraan.

Dari urian fenomena dan aktivitas kegiatan pelayanan angkutan yang ada di Kabupaten Buton sebagai obyek penelitian, Dengan demikian permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut : (1) Adanya kesenjangan antara harapan dan kinerja pengusaha angkutan di Kabupaten Buton atas kualitas pelayanan, persepsi tarif dan persepsi trayek, (2) Adanya kesenjangan antara harapan dan kinerja Petugas Dinas Perhubungan Kabupaten Buton atas kualitas pelayanan, persepsi tarif dan persepsi trayek.

## KERANGKA TEORETIK

### Angkutan

Angkutan merupakan aktivitas pergerakan moda dari daerah asal ke daerah tujuan yang dilakukan secara terus menerus dengan mempertimbangkan efek manfaat dari kegiatan tersebut. Dalam angkutan berbasis jalan raya maupun rel di negara kita masih banyak yang digunakan oleh masyarakat dalam beraktivitas sehari-hari, keadaan dapat kita jumpai kota besar di Indonesia. Masyarakat mengfungsikan/menentukan pilihan pada angkutan umum dengan asumsi dua hal yaitu:

1. Memberikan kesempatan pada sekelompok masyarakat atau individu untuk tidak mengoperasikan kendaraan pribadinya untuk menjalankan aktifitas keseharian sehingga memilih angkutan umum untuk yang lebih efektif, nyaman serta ekonomis
2. Memberikan pilihan kepada masyarakat yang memiliki kendaraan pribadi secara visik kendaraan memiliki keterbatasan penggunaan serta tidak layak operasi atau alasan lingkungan sehingga beralih ke angkutan umum

Di dalam UU Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pada Bab I Ketentuan Umum mendefinisikan Kendaraan Bermotor Umum, dimana setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran baik secara langsung maupun tidak langsung.

Perusahaan angkutan dalam memilih trayek dan jarak tempuh yang melalui pusat-pusat kegiatan baik pendidikan, perkantoran maupun ekonomi merupakan suatu pilihan strategis guna mendapat pendapatan yang maksimal sesuai dengan beban operasional kendaraan angkutan yang dioperasikan pada jalur tersebut.

### Terminal

Terminal adalah pangkalan Kendaraan Bermotor Umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan. Dengan demikian terminal merupakan simpul angkutan yang beroperasi dalam trayek sehingga pengguna jasa didalam menggunakan sarana angkutan umum naik maupun turun pada terminal sehingga harapan pengguna jasa merasa nyaman dan aman. Di Indonesia klasifikasi terminal terbagi menjadi 3 yaitu :

1. Fungsi kendaraan angkutan umum yang melayani angkutan kota antar provinsi atau angkutan lintas batas jenis terminalnya tipe " A "
2. Fungsi kendaraan angkutan umum yang melayani angkutan antar kota dalam provinsi, angkutan kota serta angkutan pedesaan jenis terminalnya tipe " B "
3. Fungsi kendaraan angkutan umum yang melayani angkutan untuk angkutan pedesaan jenis terminalnya tipe " C "

Klasifikasi terminal tersebut sesuai dengan UU No 22 tahun 2009 tentang angkutan jalan.setiap pengopersaian terminal, ketersediaan sarana umum untuk melayani pengguna jasa sangat maupun operator/pemilik angkutan didalam terminal maka diperlukan sarana penunjang sebagai berikut :

1. Akses jalur kedatangan berfungsi untuk menurunkan penumpang
2. Akses jalur keberangkatan berfungsi untuk menaikkan penumpang
3. Area ruang tunggu terbuka maupun tertutup untuk tempat beristirahat sejenak bagi pengunjung, pengguna jasa, operator angkutan.
4. Tempat menunggu penumpang ,Loket, Rambu, Ruang informasi,Musolah,Klinik,Pos keamanan,WC dan Kamar mandi, Menara pengawas
5. Kantin,Area bermain untuk anak dan Ruangan ASI untuk Ibu meyusui

### Pelayanan

Definisi kualitas pelayanan pada dasarnya berfokus upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan dalam hal ini konsumen pengguna jasa angkutan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan yang dimiliki oleh pelanggan. Kualitas layanan sering diartikan sebagai perbandingan antara layanan dan harapan dengan layanan yang diterima secara nyata oleh pelanggan.

Penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dalam kegiatan pelayanan langsung kepada masyarakat dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, badan hukum, dan/atau masyarakat.

Lalu Lintas dan Angkutan Jalan diselenggarakan dengan tujuan:

- a. Terwujudnya pelayanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang aman, selamat, tertib, lancar, dan terpadu dengan moda angkutan lain untuk mendorong perekonomian

- Nasional, memajukan kesejahteraan umum, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, serta mampu menjunjung tinggi martabat bangsa;
- b. Terwujudnya etika berlalu lintas dan budaya bangsa; dan
  - c. Terwujudnya penegakan hukum dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Ini dilakukan untuk mendukung pelayanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang aman, selamat, tertib, dan lancar, kondisi Jalan harus dipertahankan. Parasuraman et al.,(1998) juga menyatakan jasa mempunyai karakteristik tidak nyata , tidak dapat dipisahkan antara produk dan pengguna dan produknya beragam. Parasuraman et al.,(1998) juga mengidentifikasi 5 kualitas dalam jasa pelayanan

- 1. Sarana (*tangible*) yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan dalam memberikan pelayan sesui yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3. Daya Tangkap (*responsiveness*) kemampuan para staff untuk membantu pembelian dengan pelayanan terbaik.
- 4. Jaminan (*assurance*) adalah mencakup pengetahuan, kemampuan , kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang muncul dan dimiliki oleh para Staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 5. Empathy (*empathy*) adalah meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan,komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan kemampuan dalam memahami kebutuhan pembeli.

## METODE

Sebagaimana telah dipaparkan pada tujuan penelitian di bab sebelumnya, maka penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif. *Importance Performance Analisis* (IPA) dijadikan sebagai alat analisis untuk mengidentifikasi index harapan dan kinerja pengguna jasa, Pengusaha Angkutan dan Dinas Perhubungan di Kabupaten Buton.

### Populasi

Populasi adalah merupakan sekelompok atau sekumpulan obyek penelitian yang memiliki standar atau ketentuan tertentu dari ciri-ciri yang telah ditetapkan. Populasi dapat dipahami atau diuraikan sebagai sekelompok individu atau obyek pengamatan yang minimal memiliki atau persamaan karakteristik. Populasi dalam penelitian ini ditetapkan hanya pada pengusaha mobil angkutan umum yang melayani muatan orang di wilayah Kabupaten Buton yang , serta pengguna/konsumen.

### Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang relative sama dan dianggap dapat mewakili populasi. Sampel ini diambil dengan metode sampling purposive. Sugiyono (2001: 61) menyatakan bahwa sampling purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dengan demikian pengambilan sampel berdasarkan ketentuan yang ditentukan dalam penelitian ini

- 1. Pengusaha/ Operator Angkutan Umum (MPU) yang ada di wilayah Kabupaten Buton;
- 2. Pengguna jasa/konsumen Angkutan Umum (MPU) yang ada di wilayah Kabupaten Buton;

Kemudian sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 50 orang untuk Pengusaha atau operator angkutan umum dan 50 orang pengguna jasa angkutan umum yang ada di wilayah Kabupaten Buton

### Pengumpulan data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini dengan menggunakan metode sebagai berikut :

#### Kuesioner

Kuesioner sebagai metode pengumpulan data dalam penelitian ini, dengan beberapa daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan untuk dijawab oleh responden. Kuesioner dipilih karena suatu mekanisme pengumpulan data yang efisien untuk mengetahui dengan tepat apa yang diperlukan dan bagaimana mengukur variabel penelitian (Sekana, 2006).

Skala Likert 1 – 5 butir digunakan untuk mengukur variabel kinerja dengan skala digunakan terdiri dari : sangat baik (SB), baik (B), cukup baik (BC), kurang baik (KB), dan tidak baik(TB). Kelima butir tersebut diberi bobot sebagai berikut:

1. Bobot 5 jawaban sangat baik (SB)
2. Bobot 4 jawaban baik (B)
3. Bobot 3 Jawaban cukup baik (CB)
4. Bobot 2 Jawaban tidak baik (TB)
5. Bobot 1 Jawaban sangat tidak (STB)

Untuk varibel tingkat kepentingan/harapan skala yang digunakan terdiri atas: sangat penting (SP), penting (P), cukup penting (CP), kurang penting(KP) dan tidak penting (TP). Kelima butir tersebut diberi bobot sebagai berikut:

1. Bobot 5 Jawaban sangat penting (SP)
2. Bobot 4 Jawaban penting (P)
3. Bobot 3 Jawaban cukup penting (CP)
4. Bobot 2 Jawaban tidak penting (TP)
5. Bobot 1 Jawaban sangat tidak penting (STP)

#### Observasi

Observasi merupakan metode pengamatan dan interaksi langsung pada lokasi penelitian untuk mengambil/melengkapi data yang diperlukan dan ikut serta sebagai pengguna jasa sehingga dapat menghasilkan informasi serta gambaran tentang Operasional angkutan umum di wilayah Kabupaten Buton.

#### Wawancara

Mengadakan wawancara langsung yang tidak terstruktur dengan pengusaha/operator dan pelanggan MPU yang ada di wilayah Kabupaten buton yang berhubungan dengan kinerja pengusaha/operator serta Pegawai Dinas Perhubungan kabupaten Buton sehingga hasil wawancara tersebut peneliti pelajari lebih lanjut guna pengembangan dan pemetaan pola trayek,tariff, terminal dan pelayanan

#### Analisis

##### *Uji Validitas*

Menurut Sugiyono (2012:455), validitas merupakan derajat ketepatan antaradata yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian, data yang valid adalah data yang tidakberbeda antara yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnyaterjadi pada objek penelitian. Validitas menggambarkan seberapa tepat suatu alat ukur dalam melakukanfungsi ukurnya atau dalam pengertian lain, bagaimana kuesioner dapat benar-benar mengukur apa yang diukurnya.. Suatu indikator dikatakan valid apabila besarnya nilai signifikansi  $< 0,05$ .

### ***Uji Reliabilitas***

Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, dan konsistensi. Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan dalam kuesioner yang telah dinyatakan valid.

Nilai reliabilitas dinyatakan dengan koefisien Alpha Cronbach berdasarkan kriteria batas terendah reliabilitas adalah 0,6. Bila kriteria pengujian terpenuhi maka kuesioner dinyatakan *reliable*. Setelah melakukan uji instrumen penelitian, maka tahap selanjutnya adalah memilih metode analisis data yang digunakan dan melakukan pengujian terhadap hipotesis penelitian.

Suatu kontruksi dikatakan reliable jika memberikan nilai *alpha cronbach* > 0,6 (Ghozali, Imam, 2004).

### **Interpretasi Data**

Analisis data membutuhkan data interpretasi yang bersumber dari pertanyaan-pertanyaan kuesioner guna mengetahui kejadian sosial tertentu. Metode deskriptif kualitatif digunakan dalam menganalisa penelitian ini untuk merumuskan permasalahan yangkutoperasional angkutan umum di wilayah kabupaten Buton atas persepsi kualitas pelayanan, persepsi tarif dan persepsi trayek.

### ***Importance Performance Analysis (IPA)***

Analisis kuadran atau Importance Performance Analysis (IPA) adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James tahun 1977. Importance Performance Analysis adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen). Awalnya, Martilla dan James memaksudkan metode ini untuk digunakan dalam bidang riset pemasaran dan perilaku konsumen. Kendati demikian, pada perkembangan selanjutnya, kini penggunaannya telah meluas pada riset-riset pelayanan rumah sakit, pariwisata, sekolah, bahkan hingga analisis atas kinerja birokrasi publik (pemerintahan).

Pelaksanaan penelitian menggunakan metode skala likert digunakan untuk menganalisa secara deskriptif kualitas jasa, dilihat berdasarkan tingkat kesesuaian antara jasa yang diharapkan dengan jasa yang diterima oleh pelanggan. Perhitungan atas tingkat kesesuaian antara performance dan harapan dihitung dengan rumus. Dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) buah variabel yang diwakili oleh huruf "X" dan "Y", dimana X merupakan tingkat kinerja pemilik/operator angkutan umum yang dapat memberikan kepuasan pada pengguna jasa angkutan umum dan Dinas Perhubungan Kabupaten Buton dan Y merupakan tingkat kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan membentuk urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Adapun pengkategorisasian tingkat kepuasan, kepentingan dan kinerja sebagai berikut:

A. Skor tertinggi = 5

Skor terenda = 1

$$\text{Nilai } 20\% = \frac{100\%}{5}$$

B. Lebar interval =  $\frac{\text{Antara Pengukuran}}{\text{Jumlah Kelas}} \times 100\%$

$$\frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} \times 100\%$$

$$= \frac{5-1}{5} \times 20\% = 16\%$$

= 16 %

Tabel 1: Perhitungan Kategorisasi

No	Nilai (%)	Kepuasan	Tingkat kepentingan (Y)	Tingkat Kinerja (X)
1	20,1 – 36	Sangat Tidak Memuaskan (STM)	Sangat Tidak Penting (STP)	Sangat Tidak Baik (STB)
2	36,1 – 52	Tidak Memuaskan (TM)	Tidak Penting (TP)	Tidak Baik (TB)
3	52,1 – 68	Cukup Memuaskan (CM)	Cukup Penting (TP)	Cukup Baik (TB)
4	68,1 – 84	Memuaskan (M)	Penting (P)	Baik (B)
5	84,1 - 100	Sangat Memuaskan (SM)	Sangat Penting (TP)	Sangat Baik (SB)

Serta untuk mengukur tingkat kesesuaian maka digunakan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian

Xi = Nilai penilaian kinerja (*performance*) pengusaha/Operator dan Dinas Perhubungan Kabupaten Buton

Yi = Skor kepentingan pengguna.

Selanjutnya untuk sumbu mendatar “X” merupakan alat skor untuk jasa yang dirasakan pengguna jasa MPU, sedang untuk sumbu “Y” merupakan alat skor untuk jasa yang diharapkan oleh Pengguna Jasa MPU. Skor tersebut disederhanakan untuk mendapatkan nilai rata-rata masing-masing factor. Dengan mengacu pada rumus yang menurut (Supranto,2006 ) sebagai berikut:

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

Keterangan :

$\bar{X}$  = Skor rata-rata penilaian jasa yang dirasakan pengguna jasa MPU

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata penilaian jasa yang diharapkan pengguna jasa MPU

Xi = Skor penilaian jasa yang dirasakan

Yi = Skor penilaian jasa yang diharapkan

n = Sampel

## DISKUSI

Jawaban dari kuesioner mengahsilkan data penelitian selanjutnya akan di analisa dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Didalam penelitian ini responden ditentukan menjadi 2 (dua) yaitu pengguna jasa Mobil Penumpang Umum (MPU) dan Pemilik sekaligus operator MPU di Wilayah Kabupaten Buton

### Deskriptif Responden Pengguna Jasa MPU

Deskriptif responden pengguna jasa MPU data responden diperoleh hasil tanggapan yang diberikan responden maka akan dijelaskan terlebih dahulu mengenai identitas. Identitas responden tersebut yang kemudian kami hubungkan pendidikan, jenis kelamin dan pekerjaan, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2 :Jenis Kelamin dan Usia

Jenis Kelamin	Usia					Total
	< 20	21 > 30	31 > 40	41 > 50	51 > 60	
Pria	2	10	10	2	1	25
Wanita	2	14	5	3	1	25
Total	4	24	15	5	2	50

Sumber : Olahan data primer, 2020

Berdasarkan usia, jumlah responden pria terbanyak berada pada antara usia 21 – 30 . Responden wanita pada antara usia 31-40 sebanyak 10 responden, pada wanita berada pada rentang usia 21-30 sebanyak 14 responden. Secara keseluruhan responden usia <20 terdapat 4 responden dan diikuti rentang usia 21-30 terdapat 24 responden, 31-40 terdapat 15 responden, 41-50 sebanyak 5 responden dan 51-60 sebanyak 2 responden. Wanita dan pria dalam hasil responden berjumlah masing-masing 25 responden. Untuk responden berdasarkan pekerjaan dan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3 : Pekerjaan dan jenis kelamin responden

Jenis Kelamin	Pekerjaan					Total
	Pelajar	Mahasiswa	PNS	Kary.swas	Lain-lain	
Pria	1	8	9	2	5	25
Wanita	2	6	10	3	4	25
Total	3	14	19	10	9	50

Sumber : Olahan data primer, 2020

Berdasarkan pekerjaan responden, pelajar 3 responden, Mahasiswa/I berjumlah 14 responden, PNS 19 responden , karyawan 10 responden, karyawan swasta 10 responden dan lain-lain 9 responden. Sehingga dapat disimpulkan deskritif responden pengguna jasa MPU di Kabupaten Buton dalam penelitian ini didominasi responden dengan pekerjaan PNS.

### Deskriptif Operator MPU

Deskriptif responden pemilik sekaligus operator MPU di Kabupaten Buton serta data responden berdasarkan jenjang pendidikan seperti yang digambarkan pada tabel berikut ini

Tabel 4: Pendidikan Operator MPU

Nomor	Tamatan Pendidikan	Jumlah
1	Tidak tamat SD	0
2	SD	7
3	SMP	10
4	SMA/SMK	30
5	DIII	3
Jumlah Total		50 orang

Sumber : Olahan data primer, 2020

Berdasarkan pendidikan terakhir operator sekaligus pemilik MPU di Kabupaten Buton secara keseluruhan jenjang pendidikan yang terbanyak adalah SMA/SMK dengan jumlah responden 30 orang. Berdasarkan usia pemilik/ operator MPU di Kabupaten Buton dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5 : Usia Pemilik/Operator MPU

Nomor	Usia Pemilik MPU ( Tahun )	Jumlah ( Orang )
1	< 19	0
2	20 s/d 25	2
3	26 s/d 30	7
4	31 s/d 35	16
5	36 s/d 40	7
6	41 s/d 45	12
7	46 s/d 50	3
8	51 s/d 55	2
9	56 s/d 60	1
Jumlah total		50 Orang

Sumber : Olahan data primer, 2020

Berdasarkan usia responden operator MPU di Kabupaten Buton terbanyak pada usia 31 – 35 tahun sebanyak 16 responden kemudian di susul pada usia 41 – 45 tahun sebanyak 12 responden. Dari responden yang ada usia terendah 20 tahun dan yang tertinggi usia 60 tahun. Untuk mengetahui usia kendaraan yang beroperasi terdapat pada tabel berikut ini.

Tabel 6 : Usia Operasional Kendaraan MPU di Kabupaten Buton

Nomor	Usia Kendaraan ( Tahun )	Unit
1	1 s/d 2	5
2	3 s/d 4	6
3	5 s/d 7	7
4	8 s/d 9	17
5	10 s/d 12	10
6	13 s/d 15	2
7	16 s/d 17	1
8	18 s/d 20	2
Jumlah Total		50 Unit

Sumber : Olahan data primer, 2020

Berdasarkan usia operasional kendaraan MPU yang terlama pada rentang 18 – 20 tahun sebanyak 2 unit dan pada rentang 13 – 15 tahun sebanyak 2 unit, meyusul pada rentang 10 – 12 tahun sebanyak 10 unit. Menurut Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan jalan Nomor 22 tahun 2009 bahwa usia kendaraan yang digunakan untuk mobilitasi orang yang berusia diatas 12 tahun dinyatakan tidak layak beroperasi. Sehingga pengusaha MPU diharapkan bisa meremajakan angkutannya guna kepentingan keselamatan. Namun kondisi yang terjadi di Wilayah Kabupaten Buton masih ada MPU yang berusia diatas 12 tahun masih beroperasi dengan operasional terbatas.

## **Uji Validasi dan Realibilitas atas Persepsi Pelayanan, Trayek dan Tarif**

Ujivalidasi ini dialakukan untuk menguji/menganalisa sejauh mana alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Hasil dari pengujian menghasilkan dari 24 indikator, satu indikator dinyatakan tidak Valid yaitu idikator X24: BOK (Biaya Operasional Kenderaan). Sedangkan untuk uji realibilitas dengan menggunakan uji statistic *cronbach alpha*. Suatu kontruksi dapat dilakukan realible jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,06. Perhitungan Realibilitas menggunakan softwer SPSS Statistik versi 21. Pengujian realibilitas dilakukan terhadap indikator pengukuran kepentingan dan kinerja dimensi persepsi pelayanan, tarif dan trayek dan hasilnya adalah semua dimensi menghasilkan nilai *Cronbach alpha* > 0,06. sehingga dapat pula disimpulkan bahwa tersebut dimensi tersebut adalah realibel.

### **Tingkat Kesesuaian Antara Harapan dan Kinerja Atas Dimensi Persepsi Kualitas Pelayanan**

Dari lima dimensi yang telah disajikan sebelumnya maka pada tahap ini akan dilihat secara keseluruhan hasil dari tingkat harapan dan kinerja atas dimensi tersebut seperti tersaji pada tabel berikut ini :

Tabel 7 : Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Kinerja Atas Dimensi Pelayanan

No	Dimensi	Rata-rata tingkat Harapan ( Y )	Rata-rata tingkat Kinerja ( X )	Tki
1	Persepsi pelayanan ( Kehandalan / Reliability)	558	400	71,68 %
2	Persepsi pelayanan (Dayatanggap/ esponsiveness)	751	507	67,50 %
3	Persepsi pelayanan ( Jaminan / Assurances)	621	462	74,39 %
4	Persepsi pelayanan ( Empati / Empathy )	359	287	79,94 %
5	Persepsi pelayanan ( Bukti Fisik / Tangible)	958	728	75,99 %
Rata-rata Total		64,94 %	47,68 %	73,14 %

Sumber : Olahan data primer, 2020

Dengan demikian tabel diatas dapat diuraikan nilai rata-rata tingkat kesesuaian dari masing-masing dimensi persepsi kualitas pelayanan dengan nilai rata-rata total sebesar 73,14 % hal ini berarti secara umum tingkat kesesuaian pengguna jasa MPU atas dimensi persepsi kualitas pelayanan suda memuaskan, artinya suda mendekati sesuai antara harapan dan kinerja yang diberikan Operator sekaligus MPUPabupaten Buton, namun jika dilihat dari rata-rata kinerja yang diberikan operator MPU di Kabupaten Buton sebesar 47,68 % dari sisi kinerja saja maka nilai tidak baik atau bisa dikatakan masih kurang baik

### **Tingkat Kesesuaian Antara Harapan dan Kinerja Atas Dimensi Persepsi Trayek dan Tarif**

Dari dimensi persepsi traif dan trayek yang telah disajikan sebelumnya maka pada tahap ini akan dibandingkan secara keseluruhan hasil dari tingkat harapan dan kinerja atas dimensi tersebut seperti tersaji pada tabel dibawah ini:

Tabel 8 : Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Kinerja Atas Dimensi Trayek Dan Tarif

No	Dimensi	Rata-rata tingkat Harapan ( Y )	Rata-rata tingkat Kinerja ( X )	Tki
1	Persepsi Tarif	650	607	93,38 %
2	Persepsi Trayek	584	388	66,43 %
	Rata-rata	<b>61,70 %</b>	<b>49,75 %</b>	<b>79,90 %</b>

Sumber : Olahan data primer, 2020

Rata-rata tingkat harapan dan kinerja atas dimensi trayek dan tariff dapat dilihat bahwa nilai persepsi trayek sebesar 66,43 % hal ini berarti secara umum tingkat kesesuaian pemilik MPU atas dimensi persepsi trayek suda cukup. Dan untuk nilai rata-rata tingkat kesesuaian dari persepsi tarif sebesar 93,38 %.hal ini berarti secara umum tingkat kesesuaian pemilik atau operator MPU atas dimensi persepsi tarif suda memuaskan, artinya suda mendekati sesuai antara harapan dan kinerja yang diberikan pemilik/operator MPU.

Untuk kinerja dan harapan petugas Dinas Perhubungan Kabupaten Buton didalam memberikan pelayanan terhadap pengguna jasa dan operator/ pemilik MPU rata-rata total sebesar 74,36 % dari hasil ini ada beberapa aitem yang nilai harapan dan kinerjanya masih > 50 % yang ini menyangkut sarana dan prasarana terminal, fasilitas uji kelayakan kenderaan dan ketersediaan informasi ter up date kondisi trayek. Rata-rata total harapan dan kinerja untuk pemilik/operator MPU sebesar 81,25 % ini dapat diartikan suda memberikan pelayanan yang baik bagi pengguna jasa MPU,namun ada beberapa aitem yang capaiannya masih > 53% yaitu Jarak tempuh angkutan dengan tariff yang berlaku dan Biaya Operasional Kenderaan (BOK) harian dengan tariff yang berlaku masi belum memenuhi harapan operator/pemilik MPU di Kabupaten Buton

### **Importance Performance Analysis (IPA) Persepsi Pelayanan**

Setelah melakukan analisisa atas tingkat harapan dan kinerja pengguna jasa dan operator/pemilik MPU di Kabuapaten Buton atas variabel yang diukur, maka dapat pula di tentukan tingkat kesesuaian atas kepuasan pengguna jasa serta operator/pemilik MPU. Perhitungan nilai rata-rata kepentingan/harapan dan kinerja yang dilakukan oleh operator/ pemilik MPU didalam memberikan pelayanan sebagai berikut tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan operator/ pemilik MPU di Kabupaten Buton dari skor tertinggi sampai yang terendah sebagai berikut : *Empathy* 79,94 %, *Tangible* 75,99 % *Assurances* 74, 39 %, *Reliability* 71,68 % *Responsiveness* 67,50 %, dan serta kepuasan secara total 73,14 % yang mana pengertianya bahwa kualitas pelayanan yang diberikan suda memuaskan, namun jika dilihat dari nilai total kinerja hanya sebesar 47,68 % yang berarti kinerja kualitas pelayanan operator/pemilik MPU dinilai tidak memuaskan serta dilihat nilai total harapan sebesar 61,70 % yang artinya bahwa suda cukup memuaskan.

### **Importance Performance Analysis(IPA) Persepsi Tarif dan Trayek**

Setelah menganalisa hasil tingkat kinerja dan harapan operatator/ pemilik MPU atas fariabel yang diukur, maka dapat pula di tentukan tingkat kesesuaian atas kepuasan operator/ pemilik MPU. Hasil nilai rata-rata harapan/kepentingan dan kinerja yang dilakukan oleh operator/ pemilik MPU didalam operasional guna memberikan pelayanan kepada pengguna jasa MPU sebagai berikut.tingkat kepuasan operator/ pemilik MPU di Kabupaten Buton sebagaberikut : persepsi tarif 93,38 % dan persepsi trayek 66,43 % , serta rata-rata pengukuran

total 79,90% yang mana pengertianya bahwa kualitas kinerja yang diberikan sudah sangat baik dan harapan dan kinerja untuk persepsi tariff dan trayek MPU di Kabupaten Buton.

## KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan di yang berkaitan dengan pengukuran tingkat harapan dan kinerja operator/pemilik MPU di Kabupaten Buton, terhadap pengguna jasa dan harapan dan kinerja petugas Dinas Perhubungan Kabupaten Buton atas persepsi pelayanan,trayek dan tariff sebagai berikut :

1. Dari 5 dimensi pelayanan nilai tertinggi rata-rata 79,94 % pada persepsi *empathy* dan terendah pada nilai rata-rata 71,68 % pada persepsi kehandalan (*reliability*). Hasil ini menunjukkan bahwa dari kategorisasi sebagai berikut;
  - a. Persepsi pelayanan,memuaskan (M)
  - b. Persepsi Kepentingan, Penting (P)
  - c. Persepsi tingkat Kinerja, Baik (B)
2. Persepsi Trayek dan Tarif

Dari hasil analisis menunjukan persepsi trayek dan tariff yang ada di Kabupaten Buton nilai total rata-rata sebesar 79,90 % ini menunjukan dari kategorisasi sebagai berikut;

- a. Persepsi pelayanan,memuaskan (M)
- b. Persepsi Kepentingan, Penting (P)
- c. Persepsi tingkat Kinerja, Baik (B)

Untuk kinerja dan harapan petugas Dinas Perhubungan Kabupaten Buton didalam memberikan pelayanan terhadap pengguna jasa dan operator/ pemilik MPU rata-rata total sebesar 74,36 % dari hasil ini ada beberapa aitem yang nilai harapan dan kinerjanya masih > 50 % yang ini menyangkut sarana dan prasarana terminal, fasilitas uji kelayakan kendaraan dan ketersediaan informasi ter up date kondisi trayek. Rata-rata total harapan dan kinerja untuk pemilik/operator MPU sebesar 81,25 % ini dapat diartikan suda memberikan pelayanan yang baik bagi pengguna jasa MPU,namun ada beberapa aitem yang capaianya masih > 53% yaitu Jarak tempuh angkutan dengan tariff yang berlaku dan Biaya Operasional Kenderaan (BOK) harian dengan tariff yang berlaku masi belum memenuhi harapan operator/pemilik MPU di Kabupaten Buton

Dari analisis hasil pembahasan yang telah dipaparkan, maka ada beberapa saran yang diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan baik operator/pemilik MPU maupun petugas Dinas Perhubungan di Kabupaten Buton terhadap pengguna jasa MPU berdasarkan persepsi pelayanan,tariff dan trayek segai berikut;

1. Persepsi pelayanan meningkatkan sarana dan prasaan penunjang kegiatan operasional MPU terutama sarana terminal,fasilitas uji Ker dan keberdaan Petugas Dishub diterminal.
2. Persepsi Tarif dan trayek yang ada di Kabupaten Buton sebagian belum tersosialisasikan dengan baik pada masyarakat sehingga berpengaruh terhadap ketetapan tariff dan trayek, oleh karena itu kehadiran petugas sangat diharapkan pada terminal yang dibentuk baik sifatnya menetap maupun sementara.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abas salim, 2002, Manajemen Transportasi, Rajawali Pers, Jakarta  
Adya Atep Barata, 2004, Dasar-dasar Pelayanan Prima,cetakan 2 jakarta, PT.alexmedia komputindo  
.....Kepmenhub Nomor .49, 2005  
Azwar Saifuddin, 1998.Metode Penelitian, Yogyakarta: PT. Pustaka Pelajar

- Dadang Supriyanto, 2010, "Kinerja Layanan Bis Kota di Kota Surabaya".Jurnal Transportasi Vol. 10 No. 1
- Christian Yosua Palilingan J.A. Timboeleng, M. J. Paransa , 2013.," Analisa karakteristik moda transportasi angkutan umum rute manado tomohon dengan metode analisa biaya operasional kendaraan (bok)' .JurnalSipil StatikVol.1 No.8, Juli 2013 (587-592) ISSN: 2337-6732 587
- Donald R.Cooper & Pamela S.Schindler, 2006, "Bussines Research Methods", 9th edition. McGraw-Hill International Edition.
- Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, 2016, Service, Quality dan Satisfaction, Andi , Jakarta. ....,2013,Undang-Unadang Lalulinta Angkutan Jalan, Fokusindo , Jakarta.
- Homburg, C., Workman, J. P. Jr. and Jensen, O. (2002), " A Configurational Perspective on Key Account Management", Journal of Marketing, 66(2): 38-60.
- Muhamad Nazri Borhan,dkk 2014, "Predicting the Use of Public Transportation: A Case Study from Putrajaya, Malaysia", Hindawi Publishing Corporation Scientific World Journal Volume 2014, Article ID 784145, 9 pages <http://dx.doi.org/10.1155/2014/784145>
- M. Pujo Siswoyo, 2008,"Kebijakan Dan Tantangan Pelayanan Angkutan Umum".Jurnal Teknik Sipil dan Perencanaan No.2 Volume 10.
- Morgan, Colin. & Stephen Murgatroyd. (1994) "Total Quality Management in the Public Sector: an Interactive Perspective. Buckingham", Open University Press. Dikutip dari: Jurnal Universitas Diponegoro. (2004) Kerjasama Antarkota, Manajemen Publik: Pelayanan Publik. Dialogue, Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik, Otonomi Daerah. Vol.1, No. 1, Januari 2004. Semarang.
- Michael E Porter, 2007.Strategi Bersaing, Karisma, Bandung
- Ofyar Z Tamin, 1999,"Konsep Manajemen Kebutuhan Transportasi ( MKT) Sebagai alternatif Pemecahan Massalah Transportasi Perkotaan Di DKI Jakarta ", Jurnal PWK-10, Vol 10 No.1
- Sugiyono, 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&DCetakan Ke-19,Alfabeta, Bandung
- Supranto.J , 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Rineka cipta.Jakarta.
- Ridwan M.B.A, 2007, Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian,Alfa Beta, Bandung
- Raymond E Miles; Charles C. Snow; Alan D. Meyer; Henry J. Coleman, Jr. 1978. " Organization Strategy, Structure, and Process". The Academi Of Management Review, Volume 3 Issue 3 ( Jul., 1978 ), 546-562
- Rachma Fitriati, 2010, " Kajian Kualitas Layanan Pada Sistem Angkutan Cepat Massal Trans Jakarta", Jurnal Manajemen Bisnis Vol.3 No. 1
- Rinitami Njatrijani, 2016, Hukum Transportasi, Undip Low Press, Semarang
- Sakti Adji Adisasmita, 2011, Jaringan Trasportasi , Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sakti Adji Adisasmita, 2011, Perencanaan Pembangunan Trasportasi , Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sihaloho, Antonius and Jinca, M Yamin, 2012, " Performance of The National Road Transport Network Service Trans Island Maluku Ambon,"International Journal of Civil & Environmental Engineering IJCEE-IJENS Vol:12 No:04
- Siswanto, Joko1 Jinca M. Yamin2 2014, " Model Behavior Development of User Transportation With Partial Least Square (PLS) In SemarangIndonesia," International Journal of Civil & Environmental Engineering IJCEE-IJENS Vol: 14 No: 03
- Sitti Aminah, 2010," Transportasi Publik dan aksebilitas Masyarakat perkotaan,"Jurnal Transportasi Vol.11 No 2
- Supranto.J , 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Rineka cipta.Jakarta.
- Taslim Bahar dkk, 2011," Potensi Pengguna Angkutan Informal di Kota Bandung",Jurnal Transportasi Vol.11 No.3
- Tamin. O. Z. 2000. Perencanaan dan Pemodelan Transportas Jilid 1. Institut Teknologi Bandung
- Yunika Trinandika, dkk,...2012 " Kualitas Pelayanan Bus rapid Transit BRT Trans Semarang Terhadap Keputusan Pelanggan"Jurnal Teknik Sipil Vol. 12 no 6.