

Evaluasi Kualitas Pelayanan Halte Terminal Purabaya Pada Transportasi Umum Suroboyo Bus

R. Endro Wibisono¹⁾, Rachma Febrianty Putri²⁾

¹⁾Transportasi, Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
Jl. Ketintang, Kec. Gayungan, Kota Surabaya, Indonesia
Email: endrowibisono@unesa.ac.id

²⁾Transportasi, Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
Jl. Ketintang, Kec. Gayungan, Kota Surabaya, Indonesia
Email: rachma.19011@mhs.unesa.ac.id

Received: 2022-06-16; Accepted: 2022-09-28; Published: 2022-09-30

Abstract

Public transportation stops or commonly called bus stops are an integral part of the urban transportation system and part of the transportation infrastructure that is very important and needed by the community to change modes of transportation and reach other public transportation, especially the Purabaya Terminal Stop on the Suroboyo Bus public transportation. Various problems at the Purabaya Terminal stop are inadequate, such as unsafe and uncomfortable seating facilities at the bus stop, the cleanliness of the bus stop is not guaranteed, and the bus stop is not by its function and use because it is used for street vendors, two-wheeled hangouts, and others. The purpose of this observation is to determine the quality of service provided by the Purabaya Terminal Stop on Suroboyo Bus public transportation and to develop a design concept for the Suroboyo Bus stop that is environmentally friendly in the city of Surabaya. Data collection methods were used, namely field observations, literature and literature, documentation methods, and questionnaire methods. The results of this observational analysis are performance level assessment, importance level assessment, suitability level assessment, calculation of the average value of performance level and importance level, Cartesian diagram, and implementation of the IPA (*Importance-Performance Analysis*) method. With the results of the analysis, it can be concluded that the service quality of the Purabaya Terminal Stop on Suroboyo Bus public transportation is unsatisfactory with the performance level value of all attributes (X) of 2.89 and the importance level of all attributes (Y) of 4.81. Attributes that exist in Quadrant A (Main Priority) should be prioritized and improved so that the performance/implementation is increasing and getting better. The attributes that exist in Quadrant A are the real/physical condition of the lighting at the bus stop (Attribute number 3), the real/physical condition of the information board at the bus stop (Attribute number 4), the condition of the availability of the trash can at the bus stop (Attribute number 5), accessibility/convenience for disabled bus stop users (wheelchair users and so on) (Attribute number 10), and security guarantees from criminal acts for bus stop users (Attribute number 13). The design concept of the environmentally friendly Suroboyo Bus stop in the city of Surabaya by prioritizing the concept of green infrastructure that is environmentally friendly. Then provide facilities at the bus stop such as toilets, trash cans, seats, lighting, shade plants, green lanes (parks), pedestrian/pedestrian paths, shelter information boards, routes, and schedules (timetable) that are good and adequate at each Suroboyo Bus stop in Surabaya City.

Keywords: Bus Stop; Suroboyo Bus; Service Quality; Importance-Performance Analysis Method; City of Surabaya.

Abstrak

Tempat pemberhentian transportasi umum atau biasa disebut halte merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem transportasi perkotaan dan bagian dari infrastruktur transportasi yang sangat penting dan dibutuhkan oleh masyarakat untuk berpindah moda atau transportasi serta menjangkau transportasi umum lainnya, khususnya Halte Terminal Purabaya pada transportasi umum Suroboyo Bus. Berbagai masalah pada kondisi halte Terminal Purabaya tidak memadai seperti fasilitas tempat duduk pada halte yang tidak aman dan tidak nyaman, kebersihan halte kurang terjamin, serta halte tidak sesuai dengan fungsi dan kegunaannya karena digunakan untuk pedagang kaki lima, tempat mangkal roda dua, dan lainnya. Tujuan pengamatan ini untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Halte Terminal Purabaya pada transportasi umum Suroboyo Bus dan menyusun konsep desain halte Suroboyo Bus yang berwawasan lingkungan di Kota Surabaya. Metode pengumpulan data yang digunakan, yaitu observasi lapangan, literatur dan kepustakaan, metode dokumentasi, dan metode kuesioner. Hasil analisa pengamatan ini penilaian tingkat kinerja, penilaian tingkat kepentingan, penilaian tingkat kesesuaian, perhitungan nilai rata-rata dari tingkat kinerja dan tingkat kepentingan, diagram kartesius, dan implementasi hasil metode IPA (*Importance-Performance Analysis*). Dengan adanya hasil analisa tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Halte Terminal Purabaya pada transportasi umum Suroboyo Bus kurang memuaskan dengan nilai tingkat kinerja dari seluruh atribut (X) sebesar 2,89 dan nilai tingkat kepentingan dari seluruh atribut (Y) sebesar 4,81. Atribut-atribut yang ada pada Kuadran A (Prioritas Utama) seharusnya lebih diutamakan serta diperbaiki sehingga dalam kinerja/pelaksanaannya semakin meningkat dan menjadi lebih baik. Atribut-atribut yang ada pada Kuadran A yaitu kondisi nyata/fisik lampu penerangan pada halte (Atribut nomor 3), kondisi nyata/fisik papan informasi pada halte (Atribut nomor 4), kondisi ketersediaan tempat sampah pada halte (Atribut nomor 5), aksesibilitas/kemudahan untuk pengguna halte yang Difabel (pengguna kursi roda dan sebagainya) (Atribut nomor 10), dan jaminan keamanan dari tindakan kriminal bagi pengguna halte (Atribut nomor 13). Konsep desain halte Suroboyo Bus yang berwawasan lingkungan di Kota Surabaya dengan mengutamakan konsep infrastruktur hijau (*green infrastructure*) yang ramah lingkungan. Kemudian menyediakan fasilitas pada halte seperti toilet, tempat sampah, tempat duduk, lampu penerangan, tanaman peneduh, jalur hijau (taman), jalur pedestrian/pejalan kaki, papan informasi halte, rute serta jadwal (timetable) yang baik dan memadai pada tiap-tiap halte Suroboyo Bus di Kota Surabaya.

Kata Kunci: Halte; Suroboyo Bus; Kualitas Pelayanan; Metode Importance-Performance Analysis; Kota Surabaya.

PENDAHULUAN

Tahun 2019 Pemerintah Kota Surabaya mengevaluasi pengelolaan transportasi di Kota Surabaya perlu menjadi keutamaan demi kepentingan akselerasi kemajuan lebih pesat sehingga mencetuskan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 130 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum Pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

Dibawah naungan Dinas Perhubungan Kota Surabaya, Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Transportasi Umum atau disebut UPTD PTU secara langsung memegang peran dalam memajukan transportasi umum yang ada di Kota Surabaya.

UPTD PTU ini mempunyai peran dalam melaksanakan sebagian tugas Dinas Perhubungan Kota Surabaya di bidang pengelolaan transportasi umum dan bus sekolah. Transportasi umum yang dimaksud adalah Suroboyo Bus, dimana moda transportasi ini dinilai mampu menurunkan angka kecelakaan lalu lintas dan telah terintegrasi dengan sistmen pengaturan lalu lintas di Kota Surabaya.

Suatu kota yang baik dapat diketahui antara lain dengan melihat infrastruktur dan kondisi transportasinya. Untuk wilayah perkotaan, transportasi memegang peranan yang cukup menentukan. Pada sektor prasarana transportasi hendaknya mampu memberikan kemudahan bagi seluruh masyarakat dalam segala kegiatannya di lokasi berbeda-beda yang tersebar dengan karakteristik fisik yang berbeda-beda pula. Dalam kalimat lain, setiap wilayah kota harus dapat dijangkau oleh sistem pelayanan prasarana transportasi umum yang ada di kota tersebut.

Sebagai ibukota Provinsi Jawa Timur, Kota Surabaya secara administratif merupakan kotamadya yang terbagi atas lima wilayah pembantu Walikota yaitu Surabaya Selatan, Surabaya Utara, Surabaya Timur, Surabaya Barat, dan Surabaya Pusat, dengan luas wilayah 326,81 km² dan jumlah penduduk sebesar 2.874.314 jiwa (Badan Pusat Statistik Surabaya, 2021). Masing-masing wilayah di Surabaya memiliki berbagai macam pusat aktivitas sosial ekonomi seperti di sektor perdagangan, pendidikan serta industri. Kelancaran dari berbagai macam pusat aktivitas tersebut tidak terlepas dari kemudahan pergerakan dengan tersedianya infrastruktur transportasi yang memadai.

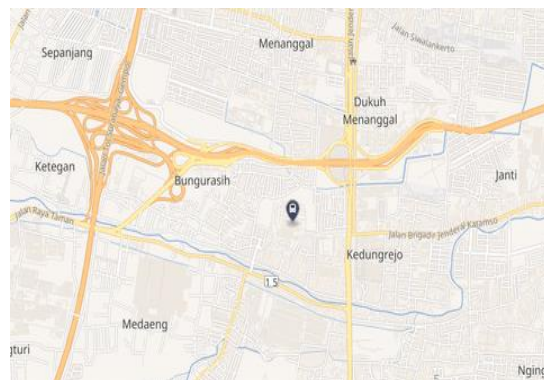
Tempat pemberhentian transportasi umum atau biasa disebut halte merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem transportasi perkotaan dan bagian dari infrastruktur transportasi yang sangat penting dan dibutuhkan oleh masyarakat untuk berpindah moda atau transportasi serta menjangkau transportasi umum lainnya, khususnya Halte Terminal Purabaya pada transportasi umum Suroboyo Bus. Berbagai masalah pada kondisi halte Terminal Purabaya tidak memadai seperti fasilitas tempat duduk pada halte yang tidak aman dan tidak nyaman, kebersihan halte kurang terjamin, serta halte tidak sesuai dengan fungsi dan kegunaannya karena digunakan untuk pedagang kaki lima, tempat mangkal roda dua, dan lainnya.

Berdasarkan penjelasan diatas, dihasilkan rumusan masalah yaitu bagaimana cara mengevaluasi

kualitas pelayanan Halte Terminal Purabaya pada transportasi umum Suroboyo Bus dan bagaimana konsep desain halte Suroboyo Bus berwawasan lingkungan agar bisa diterapkan pada semua halte Suroboyo Bus di Kota Surabaya.

Tujuan pengamatan ini untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Halte Terminal Purabaya pada transportasi umum Suroboyo Bus dan menyusun konsep desain halte Suroboyo Bus yang berwawasan lingkungan di Kota Surabaya.

Lokasi pengamatan ini dilaksanakan di Halte Terminal Purabaya pada transportasi umum Suroboyo Bus.



Gambar 1. Peta Lokasi Pengamatan



Gambar 2. Halte Terminal Purabaya

METODE

Sebelum melakukan pengamatan, hal yang pertama kali dilakukan adalah menentukan lokasi pengamatan sehingga didapat lokasi halte yang ingin difokuskan mengevaluasi kualitas pelayanannya serta memperoleh data yang diinginkan dengan beberapa metode pengumpulan data yang digunakan.

Metode pengumpulan data yang digunakan, yaitu observasi lapangan, literatur dan kepustakaan, metode dokumentasi, dan metode kuesioner. Kemudian dapat melakukan analisis data dalam mengevaluasi kualitas pelayanan Halte Terminal Purabaya pada transportasi umum Suroboyo Bus.

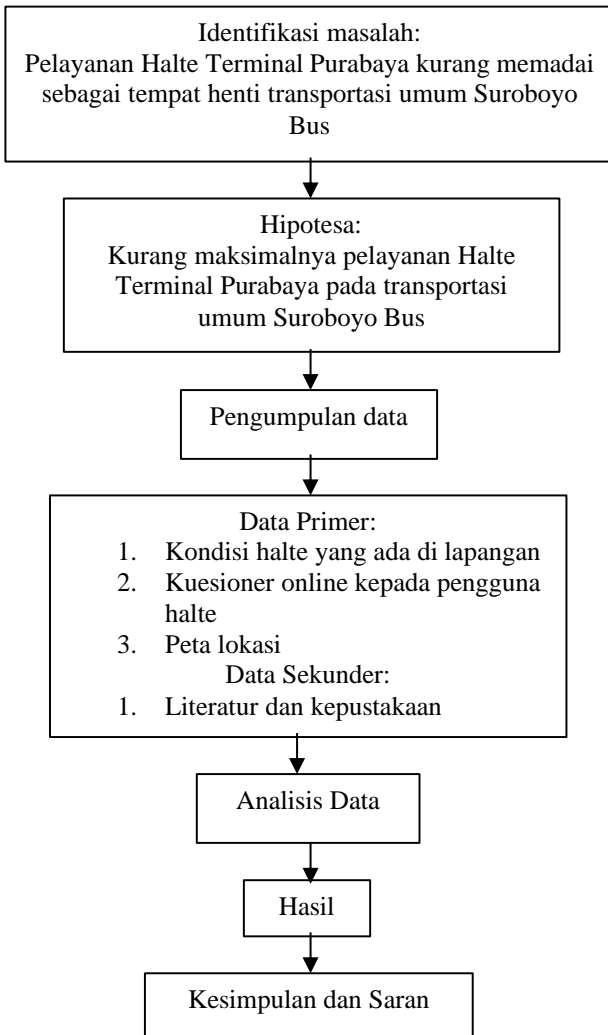
Metode observasi lapangan merupakan metode pengumpulan data di lapangan dengan survei langsung. Metode ini dilakukan untuk mengetahui kondisi Halte Terminal Purabaya.

Metode literatur dan kepustakaan didapat melalui buku, tugas akhir, hasil penelitian, artikel atau jurnal di internet maupun media massa lainnya. Metode ini digunakan untuk mempelajari sumber bacaan yang dapat memberikan informasi yang berhubungan dengan masalah yang sedang diamati.

Metode dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan mengambil beberapa gambar yang menunjukkan lokasi dan kondisi Halte Terminal Purabaya.

Metode kuesioner merupakan metode pengambilan data dengan cara menyebarkan kuesioner online.

Bagan Alir



Gambar 3. Bagan Alir

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Kualitas Pelayanan Halte Terminal Purabaya pada Transportasi Umum Suroboyo Bus

Prosedur pelaksanaan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan Halte Terminal Purabaya pada transportasi umum Suroboyo Bus dilakukan dengan tiga tahapan. Tahapan pertama adalah survei langsung lokasi halte serta mendokumentasikan kondisi halte.

Tahapan kedua pengambilan sampel dan data responden. Pengambilan sampel pada tahap ini dengan teknik probability sampling berupa simple random sampling atau secara acak. Data responden didapat dengan menyebarkan kuesioner online kepada 50 responden pengguna Halte Terminal Purabaya yang selanjutnya akan dilakukan analisis data.

Tahapan ketiga berupa analisis data dengan metode IPA (Importance-Performance Analysis) yang dilakukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan Halte Terminal Purabaya pada transportasi umum Suroboyo Bus. Metode ini digunakan dalam mengukur tingkat kesesuaian dengan melihat kepuasan pelanggan terhadap kinerja dan apa yang diharapkan atau diinginkan oleh responden pengguna halte.



Gambar 4. Halte Terminal Purabaya

Berikut ini tahapan yang dilakukan untuk mengukur kinerja pelayanan Halte Terminal Purabaya dengan metode analisis IPA (Importance-Performance Analysis):

Penilaian terhadap Tingkat Kinerja Halte Terminal Purabaya

Penilaian terhadap tingkat kinerja Halte Terminal Purabaya oleh responden pengguna halte terhadap pelayanan yang diberikan oleh Halte Terminal Purabaya menggunakan skala lima tingkat penilaian yaitu tidak baik, kurang baik, cukup baik, baik, dan sangat baik.

Penilaian terhadap tingkat kinerja halte diperoleh penilaian dari 50 responden pengguna Halte Terminal Purabaya telah disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Hasil Penilaian dari Responden Pengguna Halte Terminal Purabaya terhadap Tingkat Kinerja Halte

No	Elemen yang Diamati	Penilaian pada Kondisi Fasilitas Halte					Nilai
		Tingkat Kinerja					
Fasilitas pada Halte		1	2	3	4	5	
1	Kondisi nyata/fisik atap pada halte	2	9	18	12	9	167
2	Kondisi nyata/fisik bangunan pada halte	1	10	20	12	7	164
3	Kondisi nyata/fisik penerangan pada halte	17	15	10	5	3	112
4	Kondisi nyata/fisik papan informasi pada halte	30	11	9			79
5	Kondisi ketersediaan tempat sampah pada halte	40	7	3			63

No	Elemen yang Diamati Fasilitas pada Halte	Penilaian pada Kondisi Fasilitas Halte					Nilai
		Tingkat Kinerja					
		1	2	3	4	5	
6	Kondisi nyata/fisik tempat duduk pada halte	3	12	17	10	8	158
7	Luas halte yang memadai bagi pengguna halte	1	8	17	15	9	173
8	Aksesibilitas/kemudahan untuk menjangkau halte		5	22	10	13	181
9	Aksesibilitas/kemudahan untuk memperoleh transportasi umum Suroboyo Bus			12	18	20	208
10	Aksesibilitas/kemudahan untuk pengguna halte yang Difabel (pengguna kursi roda dan sebagainya)	16	11	10	10	3	123
11	Kenyamanan dan keamanan halte bagi pengguna halte	8	15	17	4	6	135
12	Tindakan tegas dari pihak terkait untuk perbaikan pada fasilitas halte	5	10	18	10	7	154
13	Jaminan keamanan dari tindakan kriminal bagi pengguna halte	9	13	10	11	7	144
14	Jaminan kenyamanan dari pedagang kaki lima bagi pengguna halte	3	12	20	8	7	154
15	Jaminan keselamatan dari kecelakaan lalu lintas bagi pengguna halte	6	9	18	13	4	150

Sumber: Hasil Analisis

Penilaian terhadap Tingkat Kepentingan Halte Terminal Purabaya

Penilaian terhadap tingkat kepentingan Halte Terminal Purabaya yang diharapkan oleh responden pengguna halte tersebut dalam pelaksanaannya di lapangan dengan menggunakan skala lima tingkat penilaian yaitu tidak baik, kurang baik, cukup baik, baik, dan sangat baik.

Penilaian terhadap tingkat kepentingan Halte Terminal Purabaya diperoleh penilaian dari 50 responden pengguna Halte Terminal Purabaya telah disajikan pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Hasil Penilaian dari Responden Pengguna Halte terhadap Tingkat Kepentingan Halte

No	Elemen yang Diamati Fasilitas pada Halte	Penilaian pada Kondisi Fasilitas Halte					Nilai
		Tingkat Kepentingan					
		1	2	3	4	5	
1	Kondisi nyata/fisik atap pada halte				14	36	236
2	Kondisi nyata/fisik bangunan pada halte				12	38	238
3	Kondisi nyata/fisik lampu penerangan pada halte				4	46	246
4	Kondisi nyata/fisik papan informasi pada halte				5	45	245
5	Kondisi ketersediaan tempat sampah pada halte				5	45	245
6	Kondisi nyata/fisik tempat duduk pada halte				8	42	242
7	Luas halte yang memadai bagi pengguna halte				20	30	230
8	Aksesibilitas/kemudahan untuk menjangkau halte				10	40	240
9	Aksesibilitas/kemudahan untuk memperoleh transportasi umum Suroboyo Bus				11	39	239
10	Aksesibilitas/kemudahan untuk pengguna halte yang Difabel (pengguna kursi roda dan sebagainya)				6	44	244
11	Memberikan kenyamanan dan keamanan bagi pengguna halte				13	37	237
12	Tindakan tegas dari pihak terkait untuk perbaikan pada fasilitas				7	43	243

No	Elemen yang Diamati Fasilitas pada Halte	Penilaian pada Kondisi Fasilitas Halte					Nilai	
		Tingkat Kepentingan						
		1	2	3	4	5		
	halte							
13	Jaminan keamanan dari tindakan kriminal bagi pengguna halte					7	43	243
14	Jaminan kenyamanan dari pedagang kaki lima bagi pengguna halte					14	36	236
15	Jaminan keselamatan dari kecelakaan lalu lintas bagi pengguna halte					5	45	245

Sumber: Hasil Analisis

Perhitungan terhadap Tingkat Kesesuaian

Perhitungan terhadap tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan dari nilai tingkat kinerja/pelaksanaan dengan nilai tingkat kepentingan. Pada perhitungan terhadap tingkat kesesuaian dapat menentukan urutan prioritas dari setiap elemen-elemen yang telah terbagi dalam lima dimensi kepuasan pelanggan pada Halte Terminal Purabaya.

Tujuan dari perhitungan terhadap tingkat kesesuaian ini untuk mengetahui dimensi apa saja yang perlu mendapatkan prioritas pertama guna meningkatkan elemen-elemennya yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan Halte Terminal Purabaya. Rumus yang digunakan dalam perhitungan terhadap tingkat kesesuaian sebagai berikut:

$$Tk = Xi / Yi \times 100\% \quad (1)$$

Keterangan:

Tk = Tingkat Kesesuaian

Xi = Penilaian Kinerja/Pelaksanaan

Yi = Penilaian Kepentingan/Harapan

Hasil perhitungan terhadap tingkat kesesuaian dari pelayanan pengguna Halte Terminal Purabaya telah disajikan pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Hasil Perhitungan terhadap Tingkat Kesesuaian dari Pelayanan Pengguna Halte Terminal Purabaya

No	Pertanyaan	Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Kepentingan (Y)	Nilai
1	Kondisi nyata/fisik atap pada halte	167	236	70,76%
2	Kondisi nyata/fisik bangunan pada halte	164	238	68,90%
3	Kondisi nyata/fisik lampu penerangan pada halte	112	246	45,52%
4	Kondisi nyata/fisik papan informasi pada halte	79	245	32,24%
5	Kondisi ketersediaan tempat sampah pada halte	63	245	25,71%
6	Kondisi nyata/fisik tempat duduk pada halte	158	242	65,28%
7	Luas halte yang memadai bagi pengguna halte	173	230	75,21%
8	Aksesibilitas/kemudahan untuk menjangkau halte	181	240	75,41%
9	Aksesibilitas/kemudahan untuk memperoleh transportasi umum Suroboyo Bus	208	239	87,02%
10	Aksesibilitas/kemudahan untuk pengguna halte yang Difabel (pengguna kursi roda dan sebagainya)	123	244	50,40%
11	Memberikan kenyamanan dan	135	237	56,96%

No	Pertanyaan	Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Kepentingan (Y)	Nilai
	keamanan bagi pengguna halte			
12	Tindakan tegas dari pihak terkait untuk perbaikan pada fasilitas halte	154	243	63,37%
13	Jaminan keamanan dari tindakan kriminal bagi pengguna halte	144	243	59,25%
14	Jaminan kenyamanan dari pedagang kaki lima bagi pengguna halte	154	236	65,25%
15	Jaminan keselamatan dari kecelakaan lalu lintas bagi pengguna halte	150	245	61,22%

Sumber: Hasil Analisis

Perhitungan Nilai Rata-Rata dari Tingkat Kinerja Halte dan Tingkat Kepentingan Halte

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survei yang dilakukan terhadap 50 responden pengguna Halte Terminal Purabaya, maka diperoleh nilai rata-rata dari penilaian tingkat kinerja dan penilaian tingkat kepentingan. Perhitungan nilai rata-rata tingkat kinerja yang disimbolkan (X) dan nilai rata-rata tingkat kepentingan yang disimbolkan (Y) ini diperoleh dari membagi nilai tingkat kinerja dan nilai tingkat kepentingan dengan jumlah responden pengguna halte yang berpartisipasi.

Sedangkan perhitungan rata-rata dari rata-rata nilai tingkat kinerja seluruh atribut (X) dan rata-rata dari rata-rata nilai tingkat kepentingan seluruh atribut (Y) diperoleh dengan membagi rata-rata tingkat kinerja dan rata-rata tingkat kepentingan dengan jumlah pertanyaan yang disebutkan. Perhitungan nilai rata-rata dari tingkat kinerja dan tingkat kepentingan telah disajikan pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Perhitungan Nilai Rata-Rata dari Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

No	Pertanyaan	Penilaian Kinerja	Penilaian Kepentingan	X	Y
1	Kondisi nyata/fisik atap pada halte	167	236	3,34	4,72
2	Kondisi nyata/fisik bangunan pada halte	164	238	3,28	4,76
3	Kondisi nyata/fisik lampu penerangan pada halte	112	246	2,24	4,92
4	Kondisi nyata/fisik papan informasi pada halte	79	245	1,58	4,90
5	Kondisi ketersediaan tempat sampah pada halte	63	245	1,26	4,90
6	Kondisi nyata/fisik tempat duduk pada halte	158	242	3,16	4,84
7	Luas halte yang memadai bagi pengguna halte	173	230	3,46	4,60
8	Aksesibilitas/kemudahan untuk menjangkau halte	181	240	3,62	4,80
9	Aksesibilitas/kemudahan untuk memperoleh transportasi umum Suroboyo Bus	208	239	4,16	4,78
10	Aksesibilitas/kemudahan untuk pengguna halte yang Difabel (pengguna kursi roda dan sebagainya)	123	244	2,46	4,88
11	Memberikan kenyamanan dan keamanan bagi pengguna halte	135	237	2,70	4,74
12	Tindakan tegas dari pihak terkait untuk perbaikan pada fasilitas halte	154	243	3,08	4,86
13	Jaminan keamanan dari tindakan kriminal bagi	144	243	2,88	4,86

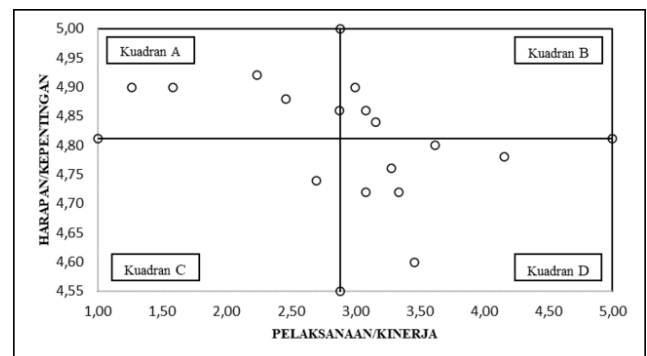
No	Pertanyaan	Penilaian Kinerja	Penilaian Kepentingan	X	Y
	pengguna halte				
14	Jaminan kenyamanan dari pedagang kaki lima bagi pengguna halte	154	236	3,08	4,72
15	Jaminan keselamatan dari kecelakaan lalu lintas bagi pengguna halte	150	245	3,00	4,90
Nilai Rata-Rata				2,89	4,81

Sumber: Hasil Analisis

Pembuatan Diagram Kartesius

Setelah mengetahui nilai rata-rata tingkat kinerja (X) dan nilai rata-rata tingkat kepentingan (Y), tahapan selanjutnya yaitu dengan mengkategorikan hasil perhitungan yang telah didapat ke dalam diagram kartesius. Tiap-tiap atribut diposisikan ke dalam sebuah diagram yang dimana nilai rata-rata tingkat kinerja (X) menunjukkan posisi suatu atribut pada sumbu X, sedangkan nilai rata-rata tingkat kepentingan (Y) menunjukkan posisi suatu atribut pada sumbu Y.

Rata-rata dari rata-rata penilaian tingkat kinerja dari seluruh atribut (X) yaitu sebesar 2,89 dan rata-rata dari rata-rata penilaian tingkat kepentingan (Y) yaitu sebesar 4,81. Nilai-nilai tersebut yang digunakan sebagai titik koordinat untuk membuat diagram kartesius. Hasil yang telah dikategorikan tersebut dapat dilihat pada Gambar 5 berikut.



Gambar 5. Kategori Hasil Perhitungan Berupa Diagram Kartesius

Sumber: Hasil Analisis

Implementasi Hasil Analisa Metode IPA (Importance Performance Analysis)

Setelah diperoleh hasil analisa berupa diagram kartesius dari metode IPA (Importance-Performance Analysis), selanjutnya melakukan implementasi dari hasil metode IPA (Importance-Performance Analysis) ke dalam kuadran-kuadran. Implementasi dari hasil metode IPA (Importance-Performance Analysis) dinyatakan sebagai berikut:

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Maksud dari Kuadran A (prioritas utama) yaitu menunjukkan elemen atau atribut yang dirasa penting bagi responden pengguna Halte Terminal Purabaya namun tidak terlaksana dengan baik. Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini harus lebih diutamakan serta diperbaiki, sehingga kinerja/pelaksanaannya dapat meningkat dan

menjadi lebih baik lagi. Adapun atribut atau elemen yang termasuk Kuadran A, yaitu:

- a. Kondisi nyata/fisik lampu penerangan pada halte (Atribut nomor 3)
- b. Kondisi nyata/fisik papan informasi pada halte (Atribut nomor 4)
- c. Kondisi ketersediaan tempat sampah pada halte (Atribut nomor 5)
- d. Aksesibilitas/kemudahan untuk pengguna halte yang Difabel (pengguna kursi roda dan sebagainya) (Atribut nomor 10)
- e. Jaminan keamanan dari tindakan kriminal bagi pengguna halte (Atribut nomor 13)

2. **Kuadran B (Pertahankan Prestasi)**

Maksud dari Kuadran B (pertahankan prestasi) yaitu menunjukkan elemen atau atribut yang dirasa penting serta memuaskan bagi responden pengguna Halte Terminal Purabaya. Kinerja/pelaksanaan pada atribut-atribut yang berada pada kuadran ini sudah baik sehingga responden pengguna halte tersebut merasa puas. Adapun atribut atau elemen yang termasuk dalam Kuadran B, yaitu:

- a. Kondisi nyata/fisik tempat duduk pada halte (Atribut nomor 6)
- b. Tindakan tegas dari pihak terkait untuk perbaikan pada fasilitas halte (Atribut nomor 12)
- c. Jaminan keselamatan dari kecelakaan lalu lintas bagi pengguna halte (Atribut nomor 15)

3. **Kuadran C (Prioritas Rendah)**

Maksud dari Kuadran C (prioritas rendah) yaitu menunjukkan elemen atau atribut yang dirasa kurang penting bagi responden pengguna Halte Terminal Purabaya serta pada kinerjanya yang kurang diperhatikan sehingga tidak terlaksanakan dengan baik. Adapun atribut atau elemen yang termasuk dalam Kuadran C, yaitu:

- a. Memberikan kenyamanan dan keamanan bagi pengguna halte (Atribut nomor 11)

4. **Kuadran D (Prioritas Berlebihan)**

Maksud dari Kuadran D (prioritas berlebihan) yaitu menunjukkan elemen atau atribut yang dirasa kurang penting bagi responden pengguna Halte Terminal Purabaya, tetapi pada kinerja/pelaksanaannya dilakukan dengan baik sehingga pengguna halte tersebut menilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Adapun atribut atau elemen yang termasuk dalam Kuadran D, yaitu:

- a. Kondisi nyata/fisik atap pada halte (Atribut nomor 1)
- b. Kondisi nyata/fisik bangunan pada halte (Atribut nomor 2)
- c. Luas halte yang memadai bagi pengguna halte (Atribut nomor 7)
- d. Aksesibilitas/kemudahan untuk menjangkau halte (Atribut nomor 8)
- e. Aksesibilitas/kemudahan untuk memperoleh transportasi umum Suroboyo Bus (Atribut nomor 9)
- f. Jaminan kenyamanan dari pedagang kaki lima bagi pengguna halte (Atribut nomor 14)

Konsep Desain Halte Suroboyo Bus yang Berwawasan Lingkungan di Kota Surabaya

Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan yaitu evaluasi kualitas pelayanan Halte Terminal Purabaya

pada transportasi umum Suroboyo Bus, maka dari itu disusunlah konsep desain halte Suroboyo Bus yang berwawasan lingkungan di Kota Surabaya yang dapat diterapkan untuk kedepannya sebagai berikut:

1. Dapat memberikan kenyamanan bagi pengguna halte Suroboyo Bus dengan penyediaan tempat duduk yang layak/memadai serta harus nyaman dan pada halte dilengkapi dengan tanaman peneduh, toilet, dan jalur hijau yang berfungsi menyegarkan hawa dalam halte.
2. Dapat memberikan keamanan bagi pengguna halte Suroboyo Bus dengan tersedianya atap penutup yang layak dan dilengkapi lampu penerangan yang memadai pada halte.
3. Memberikan keselamatan bagi pengguna halte Suroboyo Bus dengan penyediaan railing atau batasan kanan dan kiri pada halte Suroboyo Bus.
4. Kepedulian dari pengguna halte Suroboyo Bus terhadap kebersihan dapat ditingkatkan dengan penyediaan tempat cuci tangan/wastafel dan tempat sampah yang memadai.
5. Aksesibilitas atau kemudahan dalam menjangkau halte Suroboyo Bus dapat dicapai dengan menyediakan jalur pejalan kaki/pedestrian, jalur khusus untuk pengguna yang Difabel serta adanya taman disekitar.
6. Aksesibilitas atau kemudahan dalam memperoleh transportasi umum berupa Suroboyo Bus dapat dicapai dengan menyediakan papan informasi halte, rute, dan jadwal (timetable) Suroboyo Bus yang baik pada tiap-tiap halte Suroboyo Bus.

Penilaian Metode dan Langkah-langkah dalam Mengevaluasi Kualitas Pelayanan Halte Terminal Purabaya pada Transportasi Umum Suroboyo Bus

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis, metode dan langkah-langkah dalam mengevaluasi kualitas pelayanan Halte Terminal Purabaya pada transportasi umum Suroboyo Bus yang dilakukan pada Tabel 5 berikut.

Tabel 5. Ceklist Metode dan Langkah-Langkah yang Dilakukan dalam Mengevaluasi Kualitas Pelayanan Halte pada Transportasi Umum Suroboyo Bus

No	Metode	Langkah-Langkah	Ceklist Kegiatan	
			Sesuai	Tidak Sesuai
1	Metode IPA (Importance-Performance Analysis)	Penilaian tingkat kinerja halte bagi responden pengguna halte terhadap pelayanan yang diberikan oleh Halte Terminal Purabaya	V	
		Penilaian tingkat kepentingan yang diharapkan bagi responden dalam pelaksanaannya di lapangan	V	
		Perhitungan tingkat kesesuaian yaitu hasil perbandingan dari nilai tingkat kinerja/pelaksanaan dengan nilai tingkat kepentingan	V	
		Perhitungan nilai rata-rata	V	

No	Metode	Langkah-Langkah	Ceklist Kegiatan	
			Sesuai	Tidak Sesuai
		dari penilaian tingkat kinerja/pelaksanaan dan penilaian tingkat kepentingan		
		Melakukan kategori nilai rata-rata dari tingkat kinerja/pelaksanaan dan tingkat kepentingan ke dalam bentuk diagram kartesius	V	
		Melakukan implementasi hasil analisa dari metode IPA (Importance-Performance Analysis) ke dalam kuadran-kuadran	V	
2	Desain konsep halte Suroboyo Bus	Setelah didapat hasil evaluasi kualitas pelayanan Halte Terminal Purabaya, selanjutnya menyusun desain konsep halte Suroboyo Bus yang berwawasan lingkungan di Kota Surabaya	V	

Sumber: Hasil Analisis

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Halte Terminal Purabaya pada transportasi umum Suroboyo Bus kurang memuaskan dengan nilai tingkat kinerja dari seluruh atribut (X) sebesar 2,89 dan nilai tingkat kepentingan dari seluruh atribut (Y) sebesar 4,81. Atribut-atribut yang ada pada Kuadran A (Prioritas Utama) seharusnya lebih diutamakan serta diperbaiki sehingga dalam kinerja/pelaksanaannya semakin meningkat dan menjadi lebih baik. Atribut-atribut yang ada pada Kuadran A yaitu kondisi nyata/fisik lampu penerangan pada halte (Atribut nomor 3), kondisi nyata/fisik papan informasi pada halte (Atribut nomor 4), kondisi ketersediaan tempat sampah pada halte (Atribut nomor 5), aksesibilitas/kemudahan untuk pengguna halte yang Difabel (pengguna kursi roda dan sebagainya) (Atribut nomor 10), dan jaminan keamanan dari tindakan kriminal bagi pengguna halte (Atribut nomor 13).

Konsep desain halte Suroboyo Bus yang berwawasan lingkungan di Kota Surabaya dengan mengutamakan konsep infrastruktur hijau (green infrastructure) yang ramah lingkungan. Kemudian menyediakan fasilitas pada halte seperti toilet, tempat sampah, tempat duduk, lampu penerangan, tanaman peneduh, jalur hijau (taman), jalur pedestrian/pejalan kaki, papan informasi halte, rute serta jadwal (timetable) yang baik dan memadai pada tiap-tiap halte Suroboyo Bus di Kota Surabaya.

Diharapkan adanya penempatan yang sesuai pada lokasi tiap-tiap halte Suroboyo Bus yang menghubungkan dengan prasarana lainnya seperti jalur penyebrangan orang (JPO), tempat parkir, jalur pedestrian/pejalan kaki sehingga pengguna halte Suroboyo Bus dimudahkan dalam mengakses transportasi umum Suroboyo Bus di Kota Surabaya.

Diharapkan pelaksanaan metode IPA (Importance-Performance Analysis) selanjutnya bisa digunakan kembali dalam mengevaluasi kinerja pelayanan dan kepuasan

pelanggan pada halte-halte yang dilayani Suroboyo Bus di Kota Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andre, Y., & Tileng, K. G. (2019). "Analisis Kualitas Website Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA)". *AITI: Jurnal Teknologi Informasi*. Vol.16, No.1, Februari 2019, Hal 49-64, Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Satya Wacana.
- Badan Pusat Statistik Surabaya. (2021). "Kota Surabaya Dalam Angka (Surabaya Municipality In Figures) 2021". BPS Kota Surabaya.
- Dirgantara, H B., & Sambodo, A. T. (2015). "Penerapan Model Importance Performance Analysis dalam Studi Kasus: Analisis Kepuasan Konsumen bhinneka.com". *Jurnal Sains dan Teknologi*. Vol.2, No.1, Februari 2015, Hal 52-62, Kabiscentia.
- Makbul, M. (2021). "Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian". <https://osf.io/preprints/svu/73/>.
- Peraturan Walikota Surabaya. "Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Nomor 81/2021.
- Peraturan Walikota Surabaya. "Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Nomor 130/2021.
- Rahmatunnisa, S. N., Utami, A., & Nurhidayat, A. Y. (2021). Probabilitas Perpindahan Penumpang Transportasi Massal Berbasis Rel (Studi Kasus Kereta Api Argo Parahyangan Terhadap Kereta Cepat Jakarta-Bandung). *Ge-STRAM: Jurnal Perencanaan Dan Rekayasa Sipil*, 4, 91-96.
- Retnawati, H. (2016). Analisis Kuantitatif Instrumen Penelitian, Parama Publishing, Yogyakarta.
- Santosa, R., Afga, H., & Muryanto, D. (2018). Analisis Dampak Lalu Lintas Pembangunan Gudang Workshop Peti Kemas Terhadap Kinerja Ruas Jl. KH. Syafii Kabupaten Gresik. *Ge-STRAM: Jurnal Perencanaan dan Rekayasa Sipil*, 1(1), 38-44.
- Sintya, I. (2022). "Tanggung Jawab Perusahaan Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) terhadap Kerugian Pihak Ketiga yang Menjadi Korba Kecelakaan Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan di Kota Pekanbaru". Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau. <http://repository.uir.ac.id/id/eprint/11844>.
- Widayanti, A., Susanti, A., & Wiyono, A. (2016). "Evaluasi Kualitas Pelayanan Halte dan Pengembangannya di Kota Surabaya untuk Mendukung Terwujudnya Infrastruktur Berwawasan Lingkungan". Prosiding, Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan, LPMM-ITATS, Oktober, Surabaya.
- Wibisono, R. E., Cahyono, M. S. D., & Muhtadi, A. (2019). October. Analysis on calculation of Vehicle Operating Cost (VOC) at Gejayan intersection before and after fly over ring road operation in Yogyakarta. In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 340, No. 1, p. 012036). IOP Publishing.