

ANALISIS PERSEPSI PENGGUNA LAYANAN TRANSPORTASI LRT KOTA PALEMBANG

Siti Anisah¹⁾, Bambang Utoyo S²⁾, Ika Kustiani³⁾

^{1), 2), 3)} Pascasarjana Program Studi Teknik Sipil, Universitas Lampung
Jalan Sumantri Brojonegoro No. 01, Gedong Meneng, Rajabasa, Kota Bandar Lampung, Lampung, 35141
Email : acaprisma@gmail.com¹⁾, bambang6263@gmail.com²⁾, ika.kustiani@eng.unila.ac.id³⁾

ABSTRACT

LRT is a mass transportation mode for light rail that is expected to make the transfer of personal use to mass transportation users to reduce traffic congestion specifically in the city of Palembang. Services and facilities will be one of the supporters in the use of mass transportation. This study aims to analyze the characteristics of LRT users and the level of satisfaction of LRT passengers and to group parameters into 4 quadrants. The sampling technique used by researchers is accidental sampling. Data processing and analysis with Validity Test, Reliability Test, Satisfaction, IPA. The results showed an analysis of the level of satisfaction of the passengers were quite satisfied, with an average level of satisfaction and importance based on Service Quality on physical factors: 4,287 and 4,743, reliability factors: 4,096 and 4,678, responsiveness factors: 4,18 and 4,60, Guarantee factors and empathy factors: 4,400 and 4,860. Priority grouping into 4 quadrants, quadrant I Security officer, quadrant II cleanliness, comfort of seating in the LRT, ease of ups and downs of LRT for persons with disabilities and the availability of facilities for the disabled and facilities for breastfeeding mothers, Quadrant Analysis III LRT waiting time, availability of relevant information with the Arrival and Departure Schedule, how the speed of employees in responding complaints LRT customer problems and how the hospitality and courtesy of officers in serving LRT customers, Quadrant IV how easy access to the LRT station, how accurate the LRT schedule is and how the LRT rates are charged.

Keywords: Mode of Transportation, LRT, Services, Palembang.

ABSTRAK

Light Rail Transit (LRT) merupakan moda transportasi massal kereta api ringan yang diharapkan dapat membuat pengalihan penggunaan pribadi menjadi pengguna transportasi massal untuk mengurangi kemacetan khususnya di Kota Palembang. Pelayanan dan fasilitas akan menjadi salah satu pendukung dalam penggunaan transportasi massal. Penelitian ini bertujuan menganalisis karakteristik pengguna LRT dan tingkat kepuasan penumpang LRT serta mengelompokkan parameter kedalam 4 kuadran. Metode Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah accidental sampling. Pengolahan dan analisis data dengan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA). Hasil Penelitian menunjukkan Analisis tingkat kepuasan para penumpang sudah cukup puas, dengan rata-rata tingkat kepuasan dan kepentingan berdasarkan Service Quality pada faktor fisik: 4,287 dan 4,743, faktor keandalan: 4,096 dan 4,678, faktor daya tanggap: 4,18 dan 4,60, faktor Jaminan dan faktor empati: 4,400 dan 4,860. Pengelompokan prioritas kedalam 4 kuadran, kuadran I Petugas keamanan, kuadran II kebersihan, kenyamanan tempat duduk dalam LRT, kemudahan naik turun LRT bagi penyandang disabilitas dan tersedianya fasilitas untuk penyandang cacat dan fasilitas untuk ibu menyusui, Analisis Kuadran III waktu tunggu LRT, ketersediaan informasi berkaitan dengan Jadwal Kedatangan maupun Keberangkatan, bagaimana kecepatan karyawan dalam merespon keluhan permasalahan pelanggan LRT dan bagaimana keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pelanggan LRT, Kuadran IV bagaimana kemudahan akses menuju stasiun LRT, bagaimana ketepatan jadwal LRT dan bagaimana dengan tarif LRT yang dikenakan.

Kata Kunci : IPA, LRT, Moda Transportasi, Palembang

1. Pendahuluan

Kota Palembang merupakan salah satu kota di Indonesia yang tidak lepas dari masalah kemacetan. Pertambahan jumlah penduduk yang terus meningkat diprediksi kemacetan akan semakin parah di kota ini, sehingga dicari jalan oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dan pemerintah kota Palembang untuk mengurangi kemacetan dengan mengembangkan sistem transportasi massal yang diharapkan bisa membuat pengalihan penggunaan kendaraan pribadi menjadi menggunakan transportasi massal. *Light Rail Transit* (LRT) adalah salah satu moda transportasi massal di Kota Palembang diharapkan dapat membuat pengalihan penggunaan pribadi menjadi pengguna transportasi massal. LRT tergolong dalam kereta api ringan dan merupakan moda transportasi massal yang cocok dioperasikan di daerah kota.

Perkembangan transportasi di Indonesia berkembang dengan pesat selaras dengan berkembangnya teknologi dan perekonomian masyarakat yang semakin meningkat. PT. KAI sebagai satu-satunya pengelola perkeretaapian di Indonesia berperan penting dalam kepuasan konsumen, kepuasan tersebut meliputi pelayanan terhadap sarana dan prasarana, kesesuaian tarif serta kenyamanan, keamanan dan keselamatan penumpang. PT. KAI Drive III Palembang yang menangani jasa angkutan massal LRT harus benar-benar mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh pengguna jasa angkutan LRT tersebut agar kinerja pelayanan dapat memuaskan. Pemerintah sebagai regulator yang sekaligus sebagai pelayan masyarakat (*public service*). Keputusan atau kebijakan semestinya berorientasi kepada faktor kepuasan masyarakat yang dilayani. Pada konteks ini sangat perlu dilakukan apa yang disebut dengan analisis kepentingan dan kinerja yang berorientasi kepada kepuasan pengguna jasa (*Importance-Performance Analysis/ IPA*). Untuk mendukung hal tersebut di atas, perlu dilakukan penelitian tentang persepsi pengguna layanan transportasi LRT di Kota Palembang.

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah menalisis karakteristik pengguna LRT Kota Palembang, analisis tingkat kepuasan dan kepentingan penumpang LRT Kota Palembang dan mengelompokkan parameter yang dianggap berpengaruh terhadap penilaian pengguna LRT kedalam 4 (empat) kuadran. Dari hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan informasi dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya mengenai opini pengguna LRT Kota Palembang dan dapat memberikan masukan atau saran kepada PT. KAI selaku operator LRT Kota Palembang dan Dinas Perhubungan Kota Palembang sebagai pihak regulator. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah Penelitian ini hanya khusus untuk pengguna angkutan massal LRT Kota Palembang. Koridor yang akan diamati adalah trayek Stasiun Bandara, Stasiun Asrama Haji - Stasiun Bumi Sriwijaya,- Stasiun Cinde, Stasiun Ampera, Stasiun DJKA.

Lokasi Penelitian ini dilaksanakan di Kota Palembang khususnya Responden di Stasiun Bandara – Asrama Haji, Bumi Sriwijaya, Cinde, Ampera dan DJKA dikarenakan dari data penumpang sebelumnya pada stasiun-stasiun tersebut terdapat banyak penumpang, dikarenakan letak stasiun tersebut cukup strategis. Waktu Penelitian dilakukan selama 3 hari yaitu mulai dari tanggal 18 April 2019 s/d 20 April 2019 dari mulai jam 07.00 WIB s/d 18.00 WIB. Populasi target penelitian ini adalah penumpang yang menggunakan jasa angkutan LRT Kota Palembang khususnya pada stasiun yang sudah ditetapkan sebelumnya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah *accidental sampling*. Pengolahan data dengan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, *Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA)*.

2. Pembahasan

a. Karakteristik Responden

Dari hasil penelitian menyatakan karakteristik dari 100 responden sebagai pengguna LRT berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki sebanyak 35% (tigapuluh lima persen) sedangkan perempuan sebanyak 65% (enam puluh lima persen). Karakteristik masing-masing responden berdasarkan tingkat Pendidikan tentu yang menggunakan layanan LRT di Kota Palembang dimana tingkat Pendidikan SMA/SMK mencapai 50% (lima puluh persen), selanjutnya tingkat pendidikan D3 (diploma 3) mencapai 7% (tujuh persen), S1 (strata 1) mencapai 28% (duapuluh delapan persen), tingkat smp mencapai 9% (sembilan persen), tingkat magister (S2/S3) mencapai 5% (lima persen) dan Pendidikan sekolah dasar (SD) mencapai 1% (satu persen). Karakteristik usia yang terbagi menjadi 3 (tiga) kelompok yaitu : dari usia 15 tahun – 30 tahun, 31 tahun – 45 tahun dan 46 tahun – 60 tahun. Karakteristik Pekerjaan yaitu Karyawan swasta, 33%, Pelajar/mahasiswa 32%, PNS/TNI/POLRI/BUMN/D 14%, Wirausaha 10%, dan lainnya 11%. Karakteristik jumlah perjalanan yaitu ≤ 2 kali, 49%, 3 kali 13%, 4kali 13%, dan ≥ 5 kali 25%. Karakteristik jumlah perjalanan menunjukkan bahwa paling banyak pada ≤ 2 kali perjalanan dikarenakan keinginan yang kuat serta rasa penasaran ingin mencoba LRT yang ada, selanjutnya ≥ 5 kali perjalanan yang selalu digunakan oleh pengguna setia LRT. Karakteristik penghasilan yaitu \leq Rp. 1.000.000 49 %, \leq Rp. 1.100.000 s/d Rp. 2.500.000 8%, \leq Rp. 2.600.000 s/d 5.000.000 39% dan $\geq 5.000.000$ 4%.

b. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data Kepuasan Hasil uji validitas terhadap 100 responden yang digunakan sebagai alat ukur diperoleh dari data kuesioner melalui persepsi pengguna layanan transportasi LRT di Kota Palembang. Untuk mengetahui bahwa seluruh item pertanyaan dikatakan valid yang berjumlah 12 pertanyaan untuk mengukur kepuasan responden dimana hasil yang didapat melalui kuesioner yang terdistribusi kepada 100 responden semuanya 100

% (seratus persen) valid. Gambaran umum hasil pengujian validitas terhadap 12 pertanyaan yang direspon oleh 100 responden tersaji pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Pengukuran Uji Validitas Faktor Kepuasan

| Validitas | | Jumlah Responden | Persen (%) |
|-----------|-----------------------|------------------|------------|
| Cases | Valid | 100 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 100 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Sumber: *Hasil Analisis 2019*

Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas data menunjukkan adanya 12 variabel dari hasil penilaian 100 responden sebagai alat ukur dikatakan valid, dimana nilai koefisien korelasi r hitung harus lebih besar dari harga r tabel melalui nilai *Pearson Product Moment*. Dasar untuk mencari nilai r tabel adalah dengan menentukan derajat kebebasannya ($df = n - 2$) = (n=100) - (k=2) adalah 98 dengan nilai r *product moment* 0.195 dengan taraf signifikan 5 %. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Pengukuran Uji Validitas 12 Variabel Kepuasan

| Kode | VARIABEL | Perbandingan | | Rekomendasi |
|----------|--|--------------|----------|-------------|
| | | R Tabel | R Hitung | |
| A | BUKTI FISIK | | | |
| X1 | Bagaimana kebersihan dalam LRT | 0,195 | 0,444 | Valid |
| X2 | Bagaimana kenyamanan tempat duduk dalam LRT | 0,195 | 0,535 | Valid |
| X3 | Bagaimana kemudahan naik turun LRT bagi penyandang disabilitas | 0,195 | 0,677 | Valid |
| B | KEHANDALAN | | | |
| X4 | Bagaimana waktu tunggu LRT | 0,195 | 0,676 | Valid |
| X5 | Bagaimana kemudahan akses menuju stasiun LRT | 0,195 | 0,403 | Valid |
| X6 | Bagaimana ketepatan jadwal LRT | 0,195 | 0,631 | Valid |

| | | | | |
|----------|--|-------|--------|-------|
| X7 | Bagaimana dengan tarif LRT yang dikenakan | 0,195 | 0,426 | Valid |
| X8 | Bagaimana ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal LRT | 0,195 | 0,596 | Valid |
| C | DAYA TANGGAP | | | |
| X9 | Bagaimana kecepatan karyawan dalam merespon keluhan permasalahan pelanggan LRT | 0,195 | 0,619 | Valid |
| X10 | Bagaimana keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pelanggan LRT | 0,195 | 0,618 | Valid |
| D | JAMINAN | | | |
| X11 | Bagaimana dengan keberadaan petugas keamanan LRT | 0,195 | 0,566 | Valid |
| E | EMPATI | | | |
| X12 | Tersedianya fasilitas untuk penyandang cacat dan fasilitas untuk ibu menyusui | 0,195 | 0-,197 | Valid |

Sumber: *Hasil Analisis 2019*

Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas terhadap seluruh pertanyaan yang digunakan sebagai alat ukur yang diperoleh dari data kuesioner melalui penilaian persepsi 100 responden sebagai pengguna layanan transportasi LRT di Kota Palembang. Untuk mengetahui bahwa seluruh 12 item pertanyaan dikatakan reliabel yaitu dengan membandingkan nilai *Cronbach's Alpha* dengan nilai t tabel, berdasarkan hasil uji nilai Nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,834 dan dinyatakan 12 pertanyaan reliabel. Gambaran umum hasil pengujian reliabilitas terhadap 12 pertanyaan yang direspon oleh 100 responden tersaji pada tabel 3

Tabel 3. Hasil Pengukuran Uji Reliabilitas 12 Variabel Kepuasan

| Nilai Cronbach's Alpha | Nilai Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | Jumlah Responden |
|------------------------|--|------------------|
| 0,834 | 0,833 | 12 |

Sumber: Hasil Analisis 2018

Untuk pengujian reliabilitas antar variabel dari jumlah keseluruhan 12 variabel sebagai alat ukur yang dapat mempengaruhi kepuasan persepsi 100 responden sebagai pengguna layanan transportasi LRT di Kota Palembang. Untuk lebih jelasnya hasil data reliabilitas tersebut dapat dilihat pada Tabel 4

Tabel 4. Hasil Pengukuran Parsial Uji Reliabilitas 12 Variabel

| Kode | VARIABEL | Perbandingan | | Rekomendasi |
|----------|--|--------------|-------------|-------------|
| | | t Tabel | Nilai Alpha | |
| A | BUKTI FISIK | | | |
| X1 | Bagaimana kebersihan dalam LRT | 0,600 | 0,825 | Reliabel |
| X2 | Bagaimana kenyamanan tempat duduk dalam LRT | 0,600 | 0,819 | Reliabel |
| X3 | Bagaimana kemudahan naik turun LRT bagi penyandang disabilitas | 0,600 | 0,806 | Reliabel |
| B | KEHANDALAN | | | |
| X4 | Bagaimana waktu tunggu LRT | 0,600 | 0,806 | Reliabel |
| X5 | Bagaimana kemudahan akses menuju stasiun LRT | 0,600 | 0,830 | Reliabel |
| X6 | Bagaimana ketepatan jadwal LRT | 0,600 | 0,810 | Reliabel |
| X7 | Bagaimana dengan tarif LRT yang dikenakan | 0,600 | 0,826 | Reliabel |
| X8 | Bagaimana ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal LRT | 0,600 | 0,813 | Reliabel |

| C | DAYA TANGGAP | | | |
|----------|--|-------|-------|----------|
| X9 | Bagaimana kecepatan karyawan dalam merespon keluhan permasalahan pelanggan LRT | 0,600 | 0,813 | Reliabel |
| X10 | Bagaimana keramahan/kesopanan petugas dalam melayani pelanggan LRT | 0,600 | 0,812 | Reliabel |
| D | JAMINAN | | | |
| X11 | Bagaimana dengan keberadaan petugas keamanan LRT | 0,600 | 0,816 | Reliabel |
| E | EMPATI | | | |
| X12 | Tersedianya fasilitas untuk penyandang cacat dan fasilitas untuk ibu menyusui | 0,600 | 0,869 | Reliabel |

Sumber: Hasil Analisis 2019

Berdasarkan Tabel di atas, Apabila data tersebut dikatakan reliabel dimana nilai **Cronbach alpha** yaitu r hitung nilai alpha > t tabel atau 0.60 yang telah ditetapkan maka data penelitian tersebut reliabel serta dilanjutkan analisis selanjutnya (Sunnyoto, 2011).

Uji Validitas dan Reliabilitas Data Kepentingan

Hasil uji validitas terhadap seluruh pertanyaan yang digunakan sebagai alat ukur yang diperoleh dari data kuesioner melalui persepsi 100 responden pengguna layanan transportasi LRT di Kota Palembang.

Tabel 5. Hasil Pengukuran Uji Validitas Faktor Kepentingan

| Validitas | | Jumlah Responden | Persen (%) |
|-----------|-----------------------|------------------|------------|
| Cases | Valid | 100 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 100 | 100,0 |

| Validitas | | Jumlah Responden | Persen (%) |
|-----------|-----------------------|------------------|------------|
| Cases | Valid | 100 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 100 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Sumber: *Hasil Analisis 2019*

Untuk mengetahui bahwa seluruh item pertanyaan dikatakan valid yang berjumlah 12 pertanyaan untuk mengukur kepentingan responden dimana hasil yang didapat yang terdistribusi 100 responden semuanya 100 % (seratus persen) valid. Gambaran umum hasil pengujian validitas terhadap 12 pertanyaan kriteria kepentingan yang direspon oleh 100 responden tersaji pada tabel 5 Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas data menunjukkan antar variabel dari jumlah 12 variabel berdasarkan penilaian 100 responden sebagai alat ukur dikatakan valid, dimana nilai koefisien korelasi r hitung harus lebih besar dari harga r tabel melalui nilai *Pearson Product Moment*. Dasar untuk mencari nilai r tabel adalah dengan menentukan derajat kebebasannya ($df = n - 2$) = (n=100) - (k=2) adalah 98 dengan nilai r *product moment* sebesar 0.195 dengan taraf signifikan 5 %. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 6. Hasil Pengukuran Parsial Uji Validitas 12 Variabel

| Kode | VARIABEL | Perbandingan | | Reko mend asi |
|------|--|--------------|----------|---------------|
| | | R Tabel | R Hitung | |
| A | BUKTI FISIK | | | |
| X1 | Bagaimana kebersihan dalam LRT | 0,195 | 0,629 | Valid |
| X2 | Bagaimana kenyamanan tempat duduk dalam LRT | 0,195 | 0,583 | Valid |
| X3 | Bagaimana kemudahan naik turun LRT bagi penyandang disabilitas | 0,195 | 0,643 | Valid |
| | KEHANDALAN | | | |
| X4 | Bagaimana waktu tunggu LRT | 0,195 | 0,624 | Valid |
| X5 | Bagaimana kemudahan akses menuju stasiun LRT | 0,195 | 0,748 | Valid |
| X6 | Bagaimana ketepatan jadwal LRT | 0,195 | 0,755 | Valid |

| | | | | |
|-----|--|-------|-------|-------|
| X7 | Bagaimana dengan tarif yang dikenakan | 0,195 | 0,768 | Valid |
| X8 | Bagaimana ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal LRT | 0,195 | 0,732 | Valid |
| | DAYA TANGGAP | | | |
| X9 | Bagaimana kecepatan karyawan dalam merespon keluhan permasalahan pelanggan LRT | 0,195 | 0,596 | Valid |
| X10 | Bagaimana keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pelanggan LRT | 0,195 | 0,561 | Valid |
| | JAMINAN | | | |
| X11 | Bagaimana dengan keberadaan petugas keamanan LRT | 0,195 | 0,527 | Valid |
| | EMPATI | | | |
| X12 | Tersedianya fasilitas untuk penyandang cacat dan fasilitas untuk ibu menyusui | 0,195 | 0,802 | Valid |

Sumber: *Hasil Analisis 2019*

Uji Reliabilitas Data

Hasil uji reliabilitas terhadap seluruh pertanyaan yang digunakan sebagai alat ukur yang dapat mempengaruhi kepentingan yang diperoleh dari data kuesioner melalui penilaian persepsi 100 responden sebagai pengguna layanan transportasi LRT di Kota Palembang. Untuk mengetahui bahwa seluruh 12 item pertanyaan dikatakan reliabel yaitu dengan membandingkan nilai *Cronbach's Alpha* dengan nilai t tabel, berdasarkan hasil uji nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,916 dan dinyatakan seluruh pertanyaan reliabel. Gambaran umum hasil pengujian reliabilitas terhadap 12 pertanyaan yang direspon oleh 100 responden tersaji pada tabel 6

Tabel 7. Hasil Pengukuran Uji Reliabilitas 12 Variabel Kepentingan

| Nilai Cronbach's Alpha | Nilai Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | Jumlah Pertanyaan |
|------------------------|--|-------------------|
| 0,916 | 0,918 | 12 |

Sumber: Hasil Analisis 2019

Untuk pengujian reliabilitas antar variabel dari jumlah keseluruhan 12 variabel sebagai alat ukur kepentingan persepsi 100 responden sebagai pengguna layanan transportasi LRT di Kota Palembang. Apabila data tersebut dikatakan reliabel dimana nilai *Cronbach alpha* yaitu r hitung nilai alpha > t tabel atau 0.60 yang telah ditetapkan maka data penelitian tersebut reliabel serta dilanjutkan analisis selanjutnya (Sunyoto, 2011). Untuk lebih jelasnya hasil data reliabilitas tersebut dapat dilihat pada Tabel 7

Tabel 8. Hasil Pengukuran Uji Reliabilitas 12 Variabel

| Kode | VARIABEL | Perbandingan | | Rekomendasi |
|----------|--|--------------|-------------|-------------|
| | | t Tabel | Nilai Alpha | |
| A | BUKTI FISIK | | | |
| X1 | Bagaimana kebersihan dalam LRT | 0,600 | 0,910 | Reliabel |
| X2 | Bagaimana kenyamanan tempat duduk dalam LRT | 0,600 | 0,912 | Reliabel |
| X3 | Bagaimana kemudahan naik turun LRT bagi penyandang disabilitas | 0,600 | 0,910 | Reliabel |
| B | KEHANDALAN | | | |
| X4 | Bagaimana waktu tunggu LRT | 0,600 | 0,911 | Reliabel |
| X5 | Bagaimana kemudahan akses menuju stasiun LRT | 0,600 | 0,905 | Reliabel |
| X6 | Bagaimana ketepatan jadwal LRT | 0,600 | 0,904 | Reliabel |
| X7 | Bagaimana dengan tarif LRT yang dikenakan | 0,600 | 0,904 | Reliabel |
| X8 | Bagaimana ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal | 0,600 | 0,905 | Reliabel |

| | | | | |
|----------|--|-------|-------|----------|
| | LRT | | | |
| C | DAYA TANGGAP | | | |
| X9 | Bagaimana kecepatan karyawan dalam merespon keluhan permasalahan pelanggan LRT | 0,600 | 0,912 | Reliabel |
| X10 | Bagaimana keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pelanggan LRT | 0,600 | 0,914 | Reliabel |
| D | JAMINAN | | | |
| X11 | Bagaimana dengan keberadaan petugas keamanan LRT | 0,600 | 0,915 | Reliabel |
| E | EMPATI | | | |
| X12 | Tersedianya fasilitas untuk penyandang cacat dan fasilitas untuk ibu menyusui | 0,600 | 0,905 | Reliabel |

Sumber: Hasil Analisis 2018

3.1 Analisis Service Quality Kepuasan dan Kepentingan Terkait Persepsi Pengguna Layanan Transportasi LRT di Kota Palembang

Analisis persepsi pengguna layanan transportasi LRT di Kota Palembang dengan kriteria penilaian melalui kepuasan dan kepentingan berdasarkan hasil wawancara dengan 100 responden melalui Faktor Kualitas Pelayanan Penumpang LRT Kota Palembang yang terdiri dari 5 Faktor meliputi Bukti Fisik memiliki 3 variabel, faktor kehandalan memiliki 5 variabel, faktor daya tanggap memiliki 2 variabel, faktor jaminan memiliki 1 variabel dan faktor empati memiliki 1 variabel.

Pengukuran level kualitas layanan dengan model *servqual* dengan tujuan untuk melihat jarak gap didasarkan pada input data yang mempunyai tingkat validitas dan reliabilitas yang baik. Hal ini untuk meyakinkan bahwa perolehan hasil skor *servqual* dapat dipercaya dan menjadi acuan dilakukannya sebuah penelitian. Hasil perhitungan *servqual* (gap) untuk keseluruhan faktor dalam lima dimensi terlihat bahwa semua skor *servqual* (gap/jarak masalah) adalah minus. Hal ini menunjukkan bahwa rendahnya rata-rata

kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna LRT terhadap pelayanan LRT di Kota Palembang.

Hasil Analisis tingkat kepuasan para penumpang sudah cukup puas, dengan rata-rata tingkat kepuasan dan kepentingan berdasarkan *Service Quality* pada faktor fisik: tingkat dengan kepuasan 4,287 dan kepentingan 4,743, faktor keandalan dengan kepuasan 4,096 dan kepentingan 4,678, faktor daya tanggap dengan kepuasan 4,18 dan kepentingan 4,60, faktor Jaminan dengan kepuasan 4,27 dan kepentingan 4,69 faktor empati: 4,40 dan 4,86. Gambaran umum hasil perhitungan tersaji pada tabel 13.

Tabel 9. Pengukuran Skor *Servqual*

| NO | FAKTOR | VARIABEL | RATA-RATA KEPUASAN | RATA-RATA KEPENTINGAN | SKOR SERVQUAL |
|-------------|-------------|--|--------------------|-----------------------|---------------|
| FF1 | Bukti Fisik | Bagaimana kebersihan dalam LRT | 4,36 | 4,78 | |
| FF2 | | Bagaimana kenyamanan tempat duduk dalam LRT | 4,25 | 4,72 | |
| FF3 | | Bagaimana kemudahan naik turun LRT bagi penyandang disabilitas | 4,25 | 4,73 | |
| RATA – RATA | | | 4,29 | 4,74 | -0,45 |
| K1 | Keandalan | Bagaimana waktu tunggu LRT | 4,05 | 4,63 | |
| K2 | | Bagaimana kemudahan akses menuju stasiun LRT | 3,950 | 4,700 | |
| K3 | | Bagaimana ketepatan jadwal LRT | 4,17 | 4,71 | |
| K4 | | Bagaimana dengan tarif LRT yang | 4,16 | 4,70 | |

| | | | | | |
|-------------------------------|--------------|--|------|------|-------|
| K5 | | dikenakan | | | |
| | | Bagaimana ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal LRT | 4,15 | 4,65 | |
| RATA – RATA | | | 4,10 | 4,68 | -0,58 |
| T1 | Daya Tanggap | Bagaimana kecepatan karyawan dalam merespon keluhan permasalahan pelanggan LRT | 4,19 | 4,66 | |
| | | Bagaimana ketepatan jadwal LRT | 4,17 | 4,54 | |
| RATA – RATA | | | 4,18 | 4,6 | -0,42 |
| J1 | Jaminan | Bagaimana dengan keberadaan petugas keamanan LRT | 4,27 | 4,69 | |
| RATA – RATA | | | 4,27 | 4,69 | -0,42 |
| E1 | Empati | Tersedianya fasilitas untuk penyandang cacat dan fasilitas untuk ibu menyusui | 4,40 | 4,86 | |
| | | RATA – RATA | | | |
| RATA - RATA DARI SEMUA FAKTOR | | | 4,24 | 4,71 | -0,46 |

Sumber: Hasil Analisis 2019

Dari tabel di atas pengukuran skor kualitas layanan dengan model *servqual* mencakup perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan para responden/pengguna LRT untuk setiap pasang pertanyaan yang terdiri dari variabel harapan dan (persepsi) kenyataan. Rumusan skor *servqual* untuk setiap pasang pertanyaan bagi masing-masing wisatawan adalah: Skor *servqual* = skor persepsi – skor harapan. Berdasarkan hasil perhitungan dengan model *servqual* yang terdapat pada tabel dibawah ini, diketahui

bahwa skor keseluruhan rata-rata tingkat kepuasan baik dengan nilai 4,481 (empat koma empat delapan satu) dimana dengan tingkat kesenjangan cukup rendah sebesar -0,466 (minus nol koma empat enam enam) dibawah angka skor 1 (satu)

3.2 Diagram Kartesius

Diagram kartesius bertujuan untuk menempatkan unsur-unsur 5 faktor kedalam 4 bagian (kuadran) dengan tujuan untuk mengetahui sebaran prioritas 12 variabel terhadap persepsi pengguna layanan transportasi LRT di Kota Palembang dan sebagai dasar prioritas dalam meningkatkan layanan sarana transportasi massal berupa LRT di Kota Palembang. Proses dalam menempatkan posisi 12 variabel tersebut berdasarkan hasil perhitungan nilai rata-rata responden terhadap kepuasan dan kepentingan. Untuk lebih jelasnya data-data yang telah terbentuk kedalam kuadran tersebut tersaji pada tabel 14

Tabel 10. Perhitungan Rata-Rata dari Penilaian Persepsi Pengguna Layanan Transportasi LRT di Kota Palembang Melalui Kepuasan dan Kepentingan

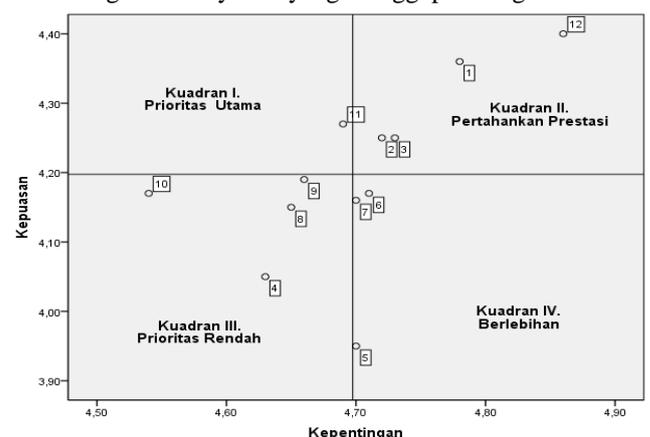
| No | Analisis Persepsi Pelanggan Pelayanan Transportasi LRT Kota Palembang | Nilai Rata-rata Kepuasan (sumbu X) | Nilai Rata-rata Kepentingan (sumbu Y) |
|----|---|------------------------------------|---------------------------------------|
| 1 | Bagaimana kebersihan dalam LRT | 4,36 | 4,78 |
| 2 | Bagaimana kenyamanan tempat duduk dalam LRT | 4,25 | 4,72 |
| 3 | Bagaimana kemudahan naik turun LRT bagi penyandang disabilitas | 4,25 | 4,73 |
| 4 | Bagaimana waktu tunggu LRT | 4,05 | 4,63 |
| 5 | Bagaimana kemudahan akses menuju stasiun LRT | 3,95 | 4,70 |
| 6 | Bagaimana ketepatan jadwal LRT | 4,17 | 4,71 |
| 7 | Bagaimana dengan tarif LRT yang dikenakan | 4,16 | 4,70 |
| 8 | Bagaimana ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal LRT | 4,15 | 4,65 |
| 9 | Bagaimana kecepatan karyawan | 4,19 | 4,66 |

| | | | |
|----|---|------|------|
| | dalam merespon keluhan permasalahan pelanggan LRT | | |
| 10 | Bagaimana keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pelanggan LRT | 4,17 | 4,54 |
| 11 | Bagaimana dengan keberadaan petugas keamanan LRT | 4,27 | 4,69 |
| 12 | Tersedianya fasilitas untuk penyandang cacat dan fasilitas untuk ibu menyusui | 4,40 | 4,86 |
| | Rata- Rata X dan Y | 4,20 | 4,70 |

Sumber: hasil pengolahan, 2019

Berdasarkan hasil pengukuran rata-rata penilaian pengguna layanan transportasi LRT di Kota Palembang, dimana kepuasan pelanggan terhadap pelayanan transportasi LRT rata-rata puas dengan nilai 4,20. Sedangkan nilai kepentingan untuk meningkatkan kepuasan pengguna transportasi LRT terhadap 12 (dua belas) variabel, rata-rata penilaiannya sangat penting dengan nilai sebesar 4,70. Untuk menghasilkan nilai rata-rata baik kepuasan maupun kepentingan, dihasilkan dari proses perhitungan yaitu jumlah nilai rata-rata dibagi 12 variabel

Selanjutnya hasil pengukuran unsur-unsur yang mempengaruhi persepsi pengguna layanan transportasi LRT di Kota Palembang melalui penilaian kepuasan dan kepentingan untuk dapat menitikberatkan pada usaha-usaha perbaikan yang benar-benar dianggap penting agar dapat memuaskan pengguna LRT dan sekaligus meningkatkan layanan yang dianggap kurang



Sumber: Hasil Analisis 2019 berdasarkan perhitungan software

Gambar 5. Diagram Kepuasan dan Kepentingan

Hasil dari hitungan nilai rata-rata kepuasan dan kepentingan pada gambar 13 tersebut diatas menempatkan petugas keamanan LRT berada pada

kuadran 1, selanjutnya kebersihan, kenyamanan tempat duduk dalam LRT, kemudahan naik turun LRT bagi penyandang disabilitas dan tersedianya fasilitas untuk penyandang cacat dan fasilitas untuk ibu menyusui kedalam bagian kuadran II. Selanjutnya waktu tunggu LRT, ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal kedatangan maupun keberangkatan dan keberadaan petugas keamanan serta kecepatan karyawan kedalam bagian kuadran III, dan kemudahan akses menuju stasiun LRT, ketepatan jadwal LRT serta Tarif LRT kedalam bagian kuadran IV.

3.3 Analisis Kepuasan dan Kepentingan Berdasarkan 4 Kuadran

Berdasarkan proses analisis kuadran yang telah menempatkan masing-masing variable kedalam 4 kuadran, baik kuadran I, kuadran II, Kuadran III dan kuadran IV secara substantive dijelaskan sebagai berikut: Kuadran I menunjukkan variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna LRT yang diberikan oleh penyedia jasa angkutan transportasi massal LRT, hal ini menunjukkan petugas belum memberikan kepuasan yang cukup bagi para pengguna LRT, dimana menempatkan para petugas di setiap stasiun belum sepenuhnya tersedia hanya di beberapa stasiun saja yang dianggap perlu. Tingkat kepuasan dalam memberikan pelayanan terhadap para pengguna LRT dirasakan cukup penting selain untuk mengarahkan juga sebagai bagian dari pembantu apabila pengguna membawa barang yang cukup banyak dari bawah stasiun menuju ke loket pembayaran atau sampai ke gerbong kereta. Secara umum tingkat pelayanan yang diberikan saat ini oleh petugas LRT cukup baik hal ini berdasarkan nilai tingkat rata-rata responden.

Kuadran II menunjukkan variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna LRT yang diberikan oleh penyedia jasa angkutan transportasi massal LRT yang penanganannya perlu dipertahankan oleh penyedia jasa LRT, karena dari hasil penilaian kualitas pelayanan sudah memberikan kepuasan pelanggan/pengguna. Hal ini berarti sudah sesuai harapan yang diharapkan pelanggan/pengguna LRT. Kebersihan sudah sangat bersih, kenyamanan tempat duduk sudah cukup nyaman, tersedianya fasilitas untuk penyandang cacat dan fasilitas ibu menyusui sudah ada dan kemudahan naik turun LRT bagi penyandang disabilitas sudah baik hanya saja pada stasiun tertentu tidak terdapat alternatif lain untuk tempat naik turun bagi pengguna kursi roda, ketika terjadi kerusakan atau perbaikan pada fasilitas utama yang sering digunakan.

Kuadran III menunjukkan variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna LRT yang diberikan oleh penyedia jasa angkutan transportasi massal LRT yang penanganannya dianggap kurang penting bagi pelanggan/pengguna LRT, sedangkan kualitas pelayanan untuk variabel waktu tunggu LRT butuh ditingkatkan lagi berdasarkan penilaian responden, variabel ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal kedatangan maupun keberangkatan dan kecepatan karyawan dalam merespon keluhan permasalahan

pelanggan, dan variabel keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pelanggan LRT. Namun secara umum tingkat kepuasan dan kepentingan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan LRT dirasakan cukup baik dan puas, walaupun masih ada beberapa pelayanan yang harus ditingkatkan kualitasnya.

Kuadran IV menunjukkan variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna LRT yang diberikan oleh penyedia jasa angkutan transportasi massal LRT yang penanganannya dianggap berlebihan dalam kinerjanya, sedangkan kualitas pelayanan untuk variabel kemudahan akses menuju stasiun LRT harus ditingkatkan lagi berdasarkan penilaian responden, variabel ketepatan jadwal LRT dan tarif LRT yang dikenakan sudah cukup berdasarkan penilaian responden/pengguna LRT.

3. Kesimpulan

1. Berdasarkan analisis karakteristik pengguna LRT dari jenis kelamin banyak didominasi dari kalangan Perempuan, dari segi pendidikan didominasi oleh tingkat SMA/SMK, dari segi umur didominasi antara umur 15-30 tahun, berdasarkan pekerjaan didominasi Karyawan swasta dan mahasiswa, selanjutnya berdasarkan perjalanan ≤ 2 kali perjalanan dan berdasarkan penghasilan didominasi oleh yang berpenghasilan \leq Rp. 2.600.000 s/d Rp. 5.000.000.
2. Analisis rata-rata tingkat kepuasan dan kepentingan berdasarkan *Service Quality* pada faktor fisik : 4,29 dan 4,74, faktor keandalan : 4,10 dan 4,68, faktor daya tanggap : 4,18 dan 4,60, faktor Jaminan dan faktor empati : 4,40 dan 4,86.
3. Pengelompokan prioritas kedalam 4 kuadran, yang terdiri dari 12 parameter. kuadran I Petugas keamanan, kuadran II kebersihan, kenyamanan tempat duduk dalam LRT, kemudahan naik turun LRT bagi penyandang disabilitas dan tersedianya fasilitas untuk penyandang cacat dan fasilitas untuk ibu menyusui, Analisis Kuadran III waktu tunggu LRT, ketersediaan informasi berkaitan dengan Jadwal Kedatangan maupun Keberangkatan, bagaimana kecepatan karyawan dalam merespon keluhan permasalahan pelanggan LRT dan bagaimana keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pelanggan LRT, Kuadran IV bagaimana kemudahan akses menuju stasiun LRT, bagaimana ketepatan jadwal LRT dan bagaimana dengan tarif LRT yang dikenakan

Daftar Pustaka

- [1] Anonim, 2017. *Buklet Proyek LRT Provinsi Sumatera Selatan*. Kementerian Perhubungan.
- [2] Brata, A. A. 2003. *Dasar – dasar Pelayanan Prima. Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Elex Media Komputindo, Jakarta.

- [3] Djoko, S., Frazila, R. B. 2001, Pengantar Sistem Transportasi, Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata.
- [4] Husein, U. 2003. *Studi Kelayakan Bisnis*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- [5] Husein, U. 2004. *Riset sumber daya manusia*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- [6] Irawan, H. 2003. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- [7] Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintah dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Mitra Wacana Media. Jakarta
- [8] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004. *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalasi Pemerintah*.
- [9] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- [10] Khisty C. J. and Lall B. K. 2005. *Dasar-dasar Rekayasa Transportasi*. Jilid I Jakarta: Penerbit Erlangga.
- [11] Kinneer, T. 1991. *Marketing Research. An Applied Approach*, 4 Ed. Mc Grow Hill, USA
- [12] Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran (Jilid 1)*. Terj. Bob Sabran. Erlangga, Jakarta.
- [13] Miro, F. 2005. *Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa, Perencana dan Praktisi*. Erlangga, Jakarta.
- [14] Nasution, M. N. 2008. *Manajemen Transportasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- [15] Parasuraman, A., Berry, L.L. and Zeithaml, V.A. 1998. SERVQUAL: A Multiple- Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 64 (spring) 12-40.
- [16] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 16 tahun 2014, *Tentang Pedoman Survey kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- [17] Peraturan Menteri Perhubungan No. 48 Tahun 2015, *Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api*.
- [18] Peraturan Presiden No.116 Tahun 2015 tentang percepatan Penyelenggaraan Kereta Api Ringan/Light Rail Transit di Provinsi Sumatera Selatan.
- [19] Rangkuti, F. 2003. *Teknik mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- [20] Salim, A. 2000. *Manajemen Transportasi*. Cetakan Pertama. Edisi Kedua. Galia.
- [21] Sugiyono. 2012. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: ALFABETA.
- [22] Sunyoto, Danang, 2002. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Cetakan Pertama. CAPS; Yogyakarta.