

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BUS TRANS SIGINJAI DI PROVINSI JAMBI

(Strategy For Increasing The Quality Of Bus Trans Siginjai Service In Jambi
Province)

Vinni Aprilianti¹, Asti Harkeni²

Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Jambi, Jl. RM Nur Atmadibrata
No 1A Telanaipura Kota Jambi ^{1,2}

Diterima : 28 Juni 2023; Direvisi: 7 Juli 2023; Disetujui : 31 Juli 2023
<https://doi.org/10.37250/newkiki.v4i1.192>

Abstract

Research on Trans Siginjai Bus (BTS) services to the community aims to develop strategies to improve the quality of Trans Siginjai Bus services as an effort to make improvements in accordance with the expectations of the people in Jambi Province. This research uses a descriptive approach with mixed methods methods, namely combining qualitative and quantitative methods). The study distributed questionnaires to BTS passengers on the two existing corridors, namely the Mandalo route and the Route to Sengeti as many as 243 with 126 respondents using the corridor I bus service and 117 samples in corridor II. Analysis using Importance Performance Analysis (IPA). The results obtained are that there are 9 indicators in the policy priority quadrant in an effort to improve the quality of Trans Siginjai Bus (BTS) services by the Jambi Province Transportation Service, namely the distance between bus stops so that they can accommodate the needs of Trans Siginjai Bus service users, the frequency of arrivals during peak hours so that they can be accelerated, Bus operating hours are adjusted to user activities, arrival schedules are on time, departure schedules are on time, Trans Siginjai users/passengers can easily change to other modes of transportation, schedule and fare information is available at bus stops, schedule and fare information is available on the Bus; and Trans Siginjai Bus routes to suit user needs.

Keywords: Trans Siginjai Bus, Services, Routes, Importance Performance Analysis.

Abstrak

Penelitian pelayanan Bus Trans Siginjai (BTS) kepada masyarakat bertujuan untuk menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan Bus Trans Siginjai sebagai upaya melakukan perbaikan-perbaikan sesuai dengan harapan masyarakat di Provinsi Jambi. Pendekatan deskriptif digunakan dalam penelitian ini serta *mixed methods* yaitu menggabungkan metode secara kualitatif dan kuantitatif. Penelitian menyebarkan kuisioner kepada penumpang BTS pada dua koridor yang ada yaitu rut eke Mandalo dan Rute ke Sengeti sebanyak 243 dengan responden yang menggunakan layanan bus koridor I sebanyak 126 orang dan sampel pada koridor II sebanyak 117 orang. Analisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan hasil yang diperoleh yaitu ada 9 indikator dalam kuadran prioritas kebijakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan Bus Trans Siginjai (BTS) oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jambi, yaitu jarak antar halte agar dapat mengakomodir kebutuhan pengguna layanan Bus Trans Siginjai, frekuensi kedatangan pada jam sibuk agar dapat dipercepat, jam operasi Bus disesuaikan dengan aktivitas pengguna, jadwal kedatangan tepat waktu, jadwal keberangkatan tepat waktu, pengguna/penumpang Trans Siginjai mudah dalam berganti moda transportasi lainnya, tersedia informasi jadwal dan tarif di halte, tersedia informasi jadwal dan tarif di dalam Bus; dan trayek Bus Trans Siginjai agar disesuaikan dengan kebutuhan pengguna.

Kata kunci: Bis Trans Siginjai, Pelayanan, Trayek, *Importance Performance Analysis*

PENDAHULUAN

Pengembangan sistem transportasi publik ke seluruh wilayah di Indonesia merupakan kebijakan yang dimiliki Pemerintah dengan kewajiban menyediakan transportasi massal berbasis jalan. Pengembangan transportasi publik yang dilakukan oleh Pemerintah untuk masyarakat memiliki target utama agar transportasi publik yang dibuat tersebut dapat menjadi pilihan utama masyarakat. Transportasi publik berguna bagi pengendara dan penumpang yaitu untuk membantu mengurangi pencemaran udara, mengurangi kemacetan lalu lintas, serta untuk mengurangi konsumsi energi dan minyak.

Provinsi Jambi telah menerapkan transportasi publik yaitu Bus Rapid Transit (BRT) Trans Siginjai. Dinas Perhubungan Provinsi Jambi sebagai OPD teknis yang terkait dalam pelayanan Bus Trans Siginjai (BTS) telah ditetapkan PerGub Jambi Nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bus Trans Siginjai. Bus Trans Siginjai (BTS) adalah angkutan umum yang berkapasitas angkut bersifat massal yang dioperasikan di Provinsi Jambi dan menghubungkan simpul transportasi antar Kabupaten/Kota.

Berdasarkan data dari Badan Keuangan Daerah Provinsi Jambi, pada tahun 2019 jumlah kendaraan roda empat (4) di Provinsi Jambi adalah 2.129.998 kendaraan. Sedangkan jumlah kendaraan roda dua (2) di Provinsi Jambi pada tahun 2019 adalah 1.225.620 kendaraan. Jumlah ini terus bertambah dibandingkan tahun sebelumnya. Meningkatnya volume kendaraan di Provinsi Jambi dari tahun ke tahun menjadi masalah tersendiri sehingga angkutan/ transportasi publik tidak bisa dihindari. Kehadiran BTS dapat menjadi salah satu solusi saat ini. Namun masyarakat belum banyak menggunakan BTS ini sebagai salah satu pilihan moda transportasi. Peluang BTS membantu masyarakat untuk menggunakan jasa transportasi sangat besar, mengingat BTS memiliki tarif yang murah dan sangat terjangkau untuk seluruh kalangan. Saat ini Trans Siginjai memiliki rute yang sangat membantu para mahasiswa seperti Universitas Jambi dan Universitas Islam Negeri dan rute lain yang membantu Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bekerja di Kabupaten Muaro Jambi. Kinerja BTS dalam memberi pelayanan kepada pengguna jasa angkutan perlu dinilai untuk mengetahui seberapa besar harapan masyarakat dalam memotret keberadaan BTS sebagai transportasi

publik yang memberi kemudahan kepada masyarakat dalam menggunakan moda transportasi.

Sebagai sarana transportasi yang diandalkan oleh masyarakat untuk menunjang berbagai aktivitas, angkutan umum harus memiliki kualitas pelayanan yang baik agar masyarakat dapat memperoleh kepuasan dalam menggunakan angkutan umum. Apabila masyarakat sebagai pengguna jasa angkutan umum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, maka pengguna jasa angkutan akan cenderung mempertahankan penggunaan jasa angkutan umum sebagai sarana transportasi yang akan digunakan dalam waktu lama. Untuk itu perlu dilakukan survei untuk mengetahui seberapa jauh Bus Trans Siginjai dapat memenuhi harapan masyarakat dalam menggunakan pelayanan transportasi yang disediakan oleh pemerintahan Provinsi Jambi untuk membantu masyarakat dalam kemudahan menggunakan transportasi.

Sebagai wujud komitmen Pemerintah Provinsi Jambi terhadap peningkatan dan perbaikan pelayanan publik dibidang transportasi, dilakukan survei terhadap pelayanan jasa transportasi yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan (Dishub) Provinsi Jambi karena merupakan tugas pokok

dan fungsi Dishub sebagai penyelenggara pelayanan transportasi publik. Survei ini penting dilaksanakan karena menjadi salah satu indikator untuk menilai apakah pemerintah sudah mencapai kondisi "Good Governance" atau belum.

Maksud dan Tujuan Penelitian adalah menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan Bus Trans Siginjai Sebagai upaya untuk melakukan perbaikan-perbaikan sesuai dengan harapan masyarakat di Provinsi Jambi.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Pelayanan Publik

Fungsi yang diemban oleh Pemerintah untuk memberikan/menyediakan pelayanan kepada masyarakatnya dapat dilakukan secara administratif, fisik, maupun nonfisik. Pelayanan yang diberikan pemerintah dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) bentuk pelayanan, yaitu:

1. *Development Services*, yang bersifat *enabling dan facilitating*. Pemerintah menyediakan dan membangun sarana dan prasarana dengan tujuan antara lain untuk peningkatan pertumbuhan perekonomian.
2. *Environmental Service*, misalnya menyediakan sarana dan prasarana, antara lain: taman,

jalan, kebersihan, jembatan, dan sebagainya, serta pelayanan yang diberikan terhadap personal service, antara lain pelayanan keagamaan, Pendidikan, kesehatan, dan sebagainya.

Protective Services, yakni pelayanan yang diberikan Pemerintah dalam perlindungan dan pelayanan keamanan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen dapat diketahui dengan menggunakan indikator menurut (Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Berry, 1990), yaitu :

- a) *Tangibles*, yaitu kualitas pelayanan yang dilihat dari sarana fisik perkantoran, tempat informasi, komputerisasi administrasi dan ruang tunggu.
- b) *Reliability*, yaitu kemampuan dan keandalan dalam penyediaan layanan yang terpercaya.
- c) *Responsiveness*, yakni kemampuan untuk memberikan bantuan dan penyediaan layanan secara tepat, cepat dan tanggap terhadap harapan konsumen.
- d) *Assurance*, yaitu keramahan, kemampuan dan sopan santun pegawai dalam memperoleh kepercayaan konsumen.
- e) *Empathy*, yaitu ketegasan namun penuh perhatian yang diberikan pegawai kepada konsumen.

Walaupun Teori *Servqual* dari Zeithaml, berasal dari dunia bisnis, namun dapat digunakan dalam

pengukuran kinerja layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

METODE PENELITIAN

Pendekatan deskriptif digunakan dalam penelitian ini dengan mixed methods (penelitian gabungan kualitatif dan kuantitatif). Metode penelitian ini mengkombinasikan secara berurutan antara penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan kondisi indikator serta mengelompokkan sesuai dengan kategori yang sudah ditentukan, sehingga diketahui posisi dari setiap indikator yang diukur, dan metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan temuan-temuan berdasarkan hasil pengamatan dan observasi lapangan guna memperkuat hasil penelitian kuantitatif (Sugiyono, 2016).

Metode pengambilan sampel dalam penelitian dilakukan berdasarkan koridor /rute yang dilewati oleh Bus Trans Siginjai (BTS). Trans Siginjai adalah sistem transportasi Bus Rapid Transit (BRT) yang mulai beroperasi pada 13 Desember 2017 di Kota Jambi yang saat ini mempunyai 2 koridor. Koridor 1 menghubungkan kawasan Telanaipura sebagai pusat Pemerintahan Provinsi Jambi dengan Kecamatan Pijoan, dan melewati kawasan pendidikan, yakni Universitas Jambi dan Universitas Islam Negeri

(UIN) Jambi. Koridor ini memiliki panjang jalur sekitar 30 km. Tarifnya Rp 3.000 (Koridor 1). Untuk Koridor 2 menghubungkan kawasan Telanaipura menuju pusat perkantoran di Sengeti Kabupaten Muaro Jambi dengan tarif Rp 5.000 (Koridor 2). Menurut Zahnd (2012), koridor dibentuk oleh dua deretan massa (bangunan atau pohon) yang membentuk sebuah ruang untuk menghubungkan dua kawasan atau wilayah kota secara netral. Artinya koridor merupakan ruang berupa plaza, jalan atau lorong memanjang yang terbentuk dari deretan bangunan, pohon, atau perabot jalan yang menghubungkan dua kawasan dan menampilkan kualitas fisik ruang tersebut.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner sampai yang terkumpul sebanyak 243 dan berdasarkan konsep Roscoe dalam Sugiyono (2015) adalah ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Maka sampel pada penelitian ini berjumlah 243 sampel dari responden yang menggunakan layanan bus koridor I sebanyak 126 orang dan sampel pada koridor II sebanyak 117 orang.

Untuk menjawab tujuan penelitian mengetahui upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bus Trans Siginjai

(BTS) Dinas Perhubungan di Provinsi Jambi digunakan Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengukur posisi indikator sebagai dasar untuk menentukan upaya yang akan dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan BTS. Dinas Perhubungan di Provinsi Jambi. Langkah pertama untuk analisis kuadran adalah menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan kinerja untuk setiap indikator dengan rumus

$$\bar{X}_i \equiv \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n}$$

$$\bar{Y}_i \equiv \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}$$

Dimana : \bar{X}_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja indikator ke-i
 \bar{Y}_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan indikator ke-i
 n = Jumlah responden

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan indikator dengan rumus:

$$\bar{\bar{X}}_i \equiv \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n}$$

$$\bar{\bar{Y}}_i \equiv \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}$$

$\bar{\bar{Y}}_i$ = Nilai rata rata kepentingan indikato

n = Jumlah Indikator

Nilai X ini memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, yakni sumbu yang mencerminkan kinerja indikator (X) sedangkan nilai Y memotong tegak

lurus pada sumbu vertikal, yakni sumbu yang mencerminkan kepentingan indikator (Y). Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan indikator serta nilai rata-

rata kinerja dan kepentingan indikator, kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan ke dalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan oleh Gambar 1.

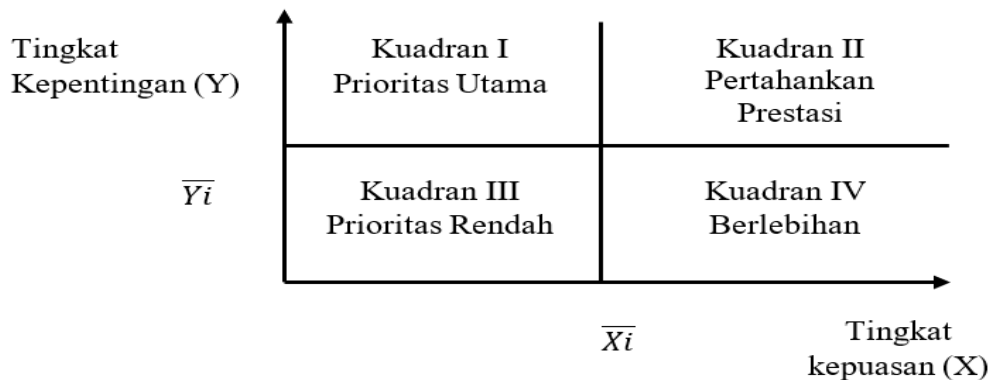


Diagram ini terdiri dari empat kuadran (Supranto, 2001) yaitu :

Kuadran I (Prioritas Utama).

Kuadran ini memuat indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan (harapan tinggi), tetapi pada kenyataannya indikator-indikator tersebut belum sesuai dengan harapan pengguna layanan (kinerja rendah). Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran I ini harus menjadi prioritas utama dalam upaya perbaikan (Improvement) pelayanan dimasa yang akan datang.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini memuat indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan (harapan tinggi), dan memiliki kinerja yang tinggi. Indikator-indikator

yang termasuk dalam kuadran II ini adalah indikator-indikator yang telah bisa memuaskan pengguna layanan BTS Dinas Perhubungan Provinsi Jambi..

Kuadran III (Prioritas Rendah).

Kuadran III ini memuat indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan (harapan rendah), dan pada kenyataannya kinerja indikator ini juga tidak istimewa (kinerja rendah)

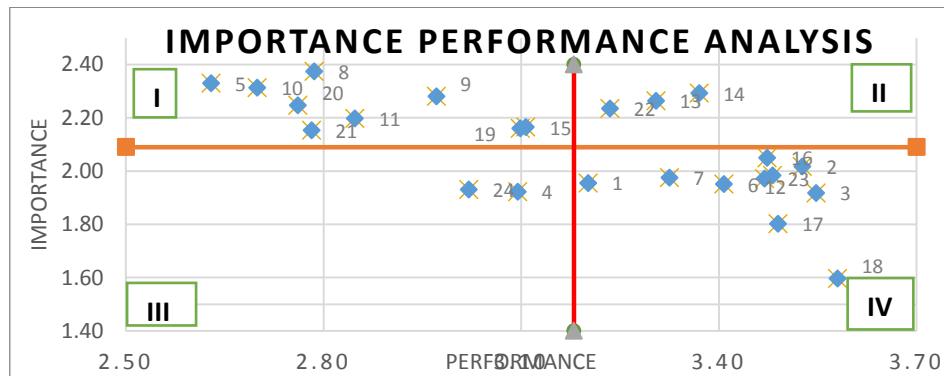
Kuadran IV (Melebihi Harapan)

Kuadran IV ini memuat indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan (harapan rendah), akan tetapi kinerja dari Indikator-indikator tersebut cukup tinggi melebihi harapan pengguna layanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN
Strategi Peningkatan Kualitas
Pelayanan Bus Trans Siginjai

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap persepsi masyarakat

menggunakan kuadran IPA, dapat dilihat pada Gambar 2 berikut :



Gambar 2. Hasil pengolahan Data menggunakan Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) (2022)

Menurut (Slack, 1994), diagram ini terdiri dari empat kuadran dengan penjelasan sebagai berikut :

Kuadran I (Prioritas Utama).

Kuadran ini memuat indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan (harapan tinggi), tetapi pada kenyataannya indikator-indikator tersebut belum sesuai dengan harapan pengguna layanan (kinerja rendah). Sehingga penyedia layanan harus menjadikan indikator-indikator yang ada dalam Kuadran I sebagai prioritas utama dalam upaya perbaikan (improvement) dimasa yang akan datang.

Ada 9 (Sembilan) indikator yang masuk dalam Kuadran I, dengan rincian sebagai berikut :

1. Jarak antar halte sepanjang koridor sudah mengakomodir kebutuhan pengguna

Berdasarkan persepsi pengguna Bus Trans Siginjai terhadap item pernyataan ke-5, pengguna berharap agar halte busa ditambah lagi, karena halte menentukan tempat mereka naik dan turun. Halte yang ada saat ini dianggap tidak mengakomodir kebutuhan mereka. Penambahan halte diharapkan dapat memperpendek jarak mereka menuju halte terdekat. Selama pengamatan di lapangan, ada sopir Bus Trans Siginjai yang menaikkan dan menurunkan pengguna hanya di halte yang telah disediakan, namun ada juga sopir Bus Trans Siginjai yang mau menaikkan dan menurunkan penumpang di setiap

tempat, namun tetap dengan perhitungan tidak mengganggu jalan. Sehingga strategi yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah dengan menambah jumlah halte di beberapa tempat strategis yang bisa lebih mendekatkan calon penumpang ke halte terdekat atau bisa juga dengan menaikkan dan menurunkan penumpang tidak hanya di halte saja, dengan mengakomodir calon penumpang untuk berhenti dimana saja melalui pintu depan.

2. Frekuensi kedatangan Bus Trans Siginjai di halte sudah sesuai dengan kebutuhan
Berdasarkan persepsi pengguna Bus Trans Siginjai terhadap item pernyataan ke-8, pengguna merasa bahwa frekuensi kedatangan harus ditambah lagi. Pengguna koridor 2 (rute Jambi-Sengeti) berharap agar frekuensi 1 (satu) jam sekali perlu dilakukan penyesuaian. Pengecualian untuk jam-jam sibuk agar dapat ditambah. Berdasarkan pengamatan di lapangan, pengguna Bus Trans Siginjai untuk koridor 2 sebagian besar adalah pegawai di Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi. Mengingat banyaknya penumpang yang bisa lebih dari 2 maupun 3 bus di pagi hari, maka

untuk pagi frekuensinya jangan tiap 1 (satu) jam, namun untuk jam 7 bisa beroperasi 2 atau 3 bus sekaligus. Begitu juga untuk rute baliknya kalau bisa semua Bus Trans Siginjai menyesuaikan dengan jam balik kantor pukul 16.00 WIB, agar jangan ada pegawai yang pulang mendahului jam kerja. Sedangkan untuk Koridor 1 (rute Jambi-Pijoan), pengguna Bus Trans Siginjai berharap agar frekuensi kedatangan bus jangan 1 (satu) jam sekali, namun bisa dipercepat setengah jam sekali, karena bila 1 (satu) jam sekali mereka harus menunggu terlalu lama dan menghambat kegiatan mereka, bila frekuensinya dipercepat, maka dapat memperlancar aktivitas kerja dan kegiatan mereka.

3. Jam kerja Bus Trans Siginjai sudah sesuai dengan jam aktivitas pengguna

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap persepsi pengguna Bus Trans Siginjai terhadap item pernyataan ke-8 diperoleh hasil bahwa pengguna merasa jam kerja Bus Trans Siginjai belum sesuai dengan jam aktivitas pengguna. Pengguna Bus Trans Siginjai untuk Koridor 2 (rute Jambi-Sengeti) berharap bahwa bus pertama dapat mulai beroperasi pukul 06.30 WIB

agar mereka tidak terlambat datang ke kantor begitu juga jam pulang seharusnya pukul 16.30 WIB. Sedangkan untuk pengguna Bus trans Siginjai Koridor 1 yang sebagian besar merupakan mahasiswa berharap agar jam operasi Bus Trans Siginjai dapat menyesuaikan jam aktivitas perkuliahan. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, ketidaksesuaian jadwal antara jam perkuliahan dan keberangkatan Bus Trans Siginjai juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi rendahnya minat mahasiswa Universitas Jambi untuk menggunakan layanan Bus Trans Siginjai.

4. Jadwal kedatangan bus Trans Siginjai tepat waktu

Berdasarkan hasil persepsi Pengguna Bus Trans Siginjai terhadap pernyataan ke-10, mereka berharap agar kedatangan Bus Trans Siginjai dapat tepat waktu sesuai dengan jadwal agar mereka tidak terlambat. Sopir Bus Trans Siginjai beralasan bahwa keterlambatan di pagi hari disebabkan mereka harus antri untuk mendapatkan solar. Sehingga kedatangan Bus Trans Siginjai terkadang mengalami keterlambatan. Alternatif strategi

yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan melakukan kerjasama dengan pihak SPBU agar setiap harinya Bus Trans Siginjai bisa mendapatkan prioritas dalam mengisi BBM Solar karena dalam upaya memberikan pelayanan publik yang prima. Selain itu bila ada keterlambatan dari jadwal yang seharusnya penumpang berharap agar WhatsApp grup kembali diaktifkan untuk pemberitahuan sehingga penumpang dapat menyesuaikan dengan jadwal mereka.

5. Jadwal keberangkatan Trans Siginjai tepat waktu

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap persepsi pengguna Bus Trans Siginjai atas pernyataan ke-11, mereka berharap agar jadwal keberangkatan kedatangan Bus Trans Siginjai dapat tepat waktu sesuai dengan jadwal karena terkadang mereka harus menunggu beberapa waktu. Kedepannya sopir Bus Trans Siginjai diharapkan dapat lebih memegang komitmen untuk waktu keberangkatan karena ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan mempengaruhi minat pelanggan untuk menggunakan layanan Bus Trans Siginjai.

6. Pengguna/penumpang Trans Siginjai mudah dalam berganti moda transportasi lainnya
Hasil pengolahan data terhadap persepsi pengguna Bus Trans Siginjai atas pernyataan ke-15, mereka berharap agar rute Bus Trans Siginjai dapat dilakukan penyesuaian sehingga mereka dapat dengan mudah berganti moda transportasi.
7. Tersedianya informasi jadwal, dan tarif di dalam bus Trans Siginjai
Hasil pengolahan data terhadap pernyataan ke-19, masyarakat pengguna Bus Trans Siginjai dan pengamatan di lapangan, belum tersedianya informasi jadwal kedatangan dan juga tarif Bus Trans Siginjai di dalam Bus. Padahal itu merupakan hal penting agar tercipta transparansi mengenai harga dan juga jadwal keberangkatan menjadi jelas.
8. Tersedianya informasi jadwal dan tarif di halte bus Trans Siginjai
Hasil pengolahan data berdasarkan persepsi masyarakat pengguna Bus Trans Siginjai terhadap pernyataan ke-20 dan juga hasil pengamatan di lapangan, informasi jadwal kedatangan dan juga tarif Bus Trans Siginjai belum tersedia di halte. Padahal itu merupakan hal penting agar tercipta transparansi mengenai harga dan jadwal keberangkatan juga menjadi jelas terutama bagi calon penumpang yang ingin menggunakan layanan untuk pertama kalinya.
9. Tujuan trayek bus Trans Siginjai telah sesuai dengan kebutuhan pengguna
Berdasarkan hasil pengolahan data mengenai persepsi masyarakat pengguna layanan, mereka merasa bahwa tujuan dan rute trayek Bus Trans Siginjai belum sesuai dengan kebutuhan. Sebagian besar mengharapkan agar rute Bus Trans Siginjai menuju bandara dapat kembali diaktifkan, karena akan sangat membantu para pengguna layanan Bus Trans Siginjai. Selain itu untuk pemberhentian UIN Sulthan Thaha Mendalo, sopir dapat mengantar masuk kedalam kawasan kampus UIN seperti yang dilakukan oleh sopir di Kampus UNJA.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini memuat indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan (harapan tinggi), dan memiliki kinerja yang tinggi pula. Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran II ini adalah indikator-indikator yang telah bisa memuaskan pengguna layanan Bus Trans Siginjai. Ada 3

(tiga) indikator yang ada dalam Kuadran II ini dengan rincian sebagai berikut :

1. Petugas tanggap menyampaikan informasi atas pertanyaan penumpang

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil bahwa masyarakat pengguna layanan sudah merasa puas atas sikap petugas yang tanggap dalam menyampaikan informasi atas pertanyaan-pertanyaan yang diberikan oleh penumpang. Hal ini merupakan kinerja yang harus dipertahankan oleh pemberi layanan Bus Trans Siginjai.

2. Pelayanan Trans Siginjai merespon dengan cepat keluhan dan permasalahan penumpang

Indikator ke-14 merupakan indikator yang juga dianggap telah memuaskan masyarakat pengguna layanan Bus Trans Siginjai karena pemberi layanan telah merespon semua keluhan dan permasalahan penumpang dengan cepat dan pemberi layanan Bus Trans Siginjai diharapkan dapat mempertahankan kinerjanya ini.

3. Pihak bus Trans Siginjai menerima berbagai pengaduan dengan sopan
Indikator ke-22 juga dianggap masyarakat pengguna layanan Bus Trans Siginjai sebagai salah satu

indikator yang kinerjanya telah sangat memuaskan. Pihak Pemberi layanan telah menerima pengaduan yang disampaikan oleh pengguna layanan Bus Trans Siginjai dengan sopan dan hal ini harus terus dipertahankan.

Kuadran III (Prioritas Rendah).

Kuadran III ini memuat indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan (harapan rendah), dan pada kenyataannya kinerja indikator ini juga tidak istimewa (kinerja rendah). Ada 2 (dua) indikator yang ada dalam kuadran ini, dengan rincian sebagai berikut :

1. Penampilan petugas bus sudah rapi
Indikator ini dianggap pengguna layanan Bus Trans Siginjai tidak terlalu penting karena tidak mempengaruhi secara langsung terhadap kepuasan layanan menggunakan Bus Trans Siginjai.

2. Adanya fasilitas penyandang disabilitas di dalam bus
Indikator ini juga memiliki tingkat kepentingan yang rendah bagi pengguna Bus Trans Siginjai karena selama pengamatan di lapangan, tidak ada penyandang disabilitas yang menggunakan Bus Trans Siginjai.

Kuadran IV (Melebihi Harapan)

Kuadran IV ini memuat indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan (harapan rendah), akan tetapi kinerja dari Indikator-indikator tersebut cukup tinggi melebihi harapan pengguna layanan. Ada 10 (sepuluh) indikator yang ada pada Kuadran IV, rincian sebagai berikut:

1. Penampilan bus Trans Siginjai saat ini sudah baik

Berdasarkan penilaian terhadap persepsi para pengguna layanan Bus Trans Siginjai diperoleh hasil bahwa mereka menganggap penampilan Bus saat ini sudah baik dan melebihi harapan pengguna.

2. Keadaan kondisi pendingin udara (AC) saat ini sudah dingin

Hasil pengolahan data terhadap persepsi pengguna layanan Bus Trans Siginjai atas pernyataan ke-2 (kedua) juga menunjukkan bahwa pengguna menganggap kondisi pendingin udara (AC) saat ini sudah dingin dan masih dalam kondisi baik. Kondisi ini telah melebihi harapan para pengguna Bus Trans Siginjai.

3. Kondisi tempat duduk saat ini sudah nyaman

Pernyataan ini merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan pada dimensi Keadaan Fisik (*Tangible*).

Hasilnya, kondisi tempat duduk Bus Trans Siginjai menurut para pengguna sudah nyaman bahkan melebihi harapan mereka.

4. Supir mengendarai kendaraan dengan baik

Pernyataan ini merupakan salah satu item yang dipilih untuk menilai dimensi kemampuan memberikan pelayanan (*Reliability*). Hasilnya bahwa para pengguna layanan menganggap kinerjanya telah melebihi harapan mereka karena dianggap sudah sangat baik.

5. Cara petugas menyampaikan informasi sangat sopan

Pernyataan ini juga merupakan salah satu item yang dipilih untuk menilai dimensi kemampuan memberikan pelayanan (*Reliability*). Berdasarkan persepsi masyarakat, sikap petugas dalam menyampaikan informasi sudah sangat sopan melebihi harapan para pengguna Bus Trans Siginjai.

6. Kebersihan bus Trans Siginjai terjaga dengan baik

Item pernyataan ke-12 ini digunakan untuk melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan dari dimensi kemampuan memberikan pelayanan (*Reliability*) dengan hasil pengguna layanan Bus Trans Siginjai telah merasakan kepuasan yang melebihi harapan mereka.

7. Keamanan di halte Trans Siginjai Terjamin
Indikator ini digunakan untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jambi dari dimensi kepastian jaminan kepada pelanggan (*Assurance*). Hasilnya para pengguna Bus Trans Siginjai sudah merasa puas dengan keamanan yang ada di halte Trans Siginjai sehingga mereka tidak terlalu berharap lebih.
8. Keamanan di dalam Bus Trans Siginjai Terjamin
Keamanan di dalam Bus juga menjadi salah satu indikator dalam penilaian kualitas pelayanan dengan hasil para pengguna Bus Trans Siginjai merasa sudah sangat puas dan melebihi ekspektasi mereka.
9. Tarif bus saat ini terjangkau
Salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dari Dimensi Kepastian Jaminan Kepada Pelanggan (*Assurance*) adalah pernyataan ke-18 ini. Hasilnya bahwa para pengguna layanan Bus Trans Siginjai telah merasa sangat puas tarif bus saat ini, bahkan bila dibandingkan dengan angkot sudah sangat jauh lebih murah. Sehingga mereka tidak berharap lebih banyak.
10. Supir memberikan kenyamanan pada penumpang ketika hendak turun dari bus
Indikator ini digunakan sebagai salah satu item yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dari dimensi perhatian yang mendalam (*Empathy*). Para pengguna layanan Bus Trans Siginjai menilai bahwa mereka merasa sangat puas karena sopir telah memberikan kenyamanan pada penumpang ketika mereka hendak turun dari Bus.
Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) maka ada 9 (sembilan) indikator yang menjadi prioritas utama pada layanan Bus Trans Siginjai. Adapun beberapa kebijakan yang harus dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jambi sebagai instansi yang memberikan layanan Bus Trans Siginjai, antara lain :
 1. Menambah jumlah halte agar lebih dapat mengakomodir dengan kebutuhan pengguna layanan Bus Trans Siginjai. Selain itu peningkatan kondisi halte juga perlu dilakukan terutama dengan memberikan atap pada bangunan halte sehingga pengguna layanan yang menunggu dapat terlindung dari panas maupun hujan.

2. Frekuensi kedatangan Bus Trans Siginjai pada jam-jam sibuk agar dapat dipercepat dari yang frekuensi 1 jam 1 kali kedatangan menjadi tiap $\frac{1}{2}$ jam sekali agar lebih dapat mengakomodir kebutuhan para pengguna layanan. Sedang untuk jam yang tidak sibuk bisa disesuaikan menjadi 1 Jam sekali.
3. Jam kerja layanan Bus Trans Siginjai agar disesuaikan dengan jam aktivitas pengguna layanan, untuk rute Jambi-Perkantoran Pemkab Muaro Jambi dapat dimulai dari jam 6.30 WIB dan untuk rute Jambi-Pijoan disesuaikan dengan jam aktivitas mahasiswa di Kampus UNJA dan UIN. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, pengguna layanan untuk Koridor 1 dengan rute Jambi-Pijoan masih belum terlalu ramai. Padahal penggunaan Bus ini bisa menjadi salah satu solusi dalam mengurangi kemacetan yang sering terjadi menjelang siang di sekitar Kawasan mendalo dengan komitmen bahwa Bus Trans Siginjai harus tetap mengantar para pengguna layanan sampai ke lokasi tujuan karena ada Bus Trans Siginjai yang langsung putar balik Ketika terjadi kemacetan. Sehingga mahasiswa yang harusnya pergi ke kampus membatalkan tujuannya ke kampus. Selain itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui alasan mengapa sebagian besar mahasiswa lebih memilih menggunakan kendaraan sendiri mengingat kemacetan serta kondisi yang rawan kecelakaan di Jalan Raya Mendalo-Jambi tersebut karena merupakan jalan lintas Sumatera.
4. Jadwal kedatangan dan keberangkatan Bus Trans Siginjai agar dapat tepat waktu. Bila ada kondisi yang menyebabkan tidak tepat waktu agar dapat segera diinformasikan kepada penumpang. Alasan keterlambatan karena harus antri mengisi solar bisa diselesaikan melalui kebijakan untuk memprioritaskan Bus Trans Siginjai dalam mengisi solar sesuai dengan kapasitas pengisian yang dibutuhkan dalam 1 (satu) hari. Mengingat Bus Trans Siginjai merupakan salah satu layanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Provinsi Jambi kepada masyarakat.
5. Informasi mengenai jadwal dan tarif perlu dicantumkan di halte maupun di dalam Bus Trans Siginjai agar calon penumpang

dapat mengetahui dengan jelas tarif dan rute dari Bus Trans Siginjau. Salah satu alasan masyarakat banyak belum memanfaatkan layanan Bus Trans Siginjau karena tidak adanya informasi mengenai tarif dan juga rute di halte. Sehingga mereka tidak tahu jalur mana saja yang dilewati oleh Bus Trans Siginjau dan berapa biaya yang harus mereka keluarkan.

6. Tujuan trayek perlu dievaluasi kembali, karena masyarakat menginginkan agar rute Koridor 2 (dua) kembali menjadi bandara - sengeti -bandara. Sedang untuk Koridor 1 dengan rute Telanaipura-Pijoan-Telanaipura agar Bus Trans Siginjau dapat mengantar penumpang dengan tujuan UIN langsung ke dalam kampus UIN seperti yang dilakukan pada penumpang dengan tujuan Kampus UNJA.
7. Perlu adanya kajian dalam penetapan rute trayek Bus Trans Siginjau. Hal ini dimaksudkan agar pengoperasian trayek angkutan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Sehingga dapat memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat di Provinsi Jambi. Dalam menetapkan jaringan trayek, idealnya memperhatikan

kepentingan yang saling terkait, yaitu : pengguna jasa, pengusaha angkutan, dan pemerintah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan terkait strategi meningkatkan pelayanan bus Trans Siginjau, maka dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada 9 (Sembilan) indikator dalam kuadran prioritas kebijakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan Bus Trans Siginjau (BTS) oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jambi, yakni :
 - a. Jarak antar halte agar dapat mengakomodir kebutuhan pengguna layanan Bus Trans Siginjau,
 - b. Frekuensi kedatangan pada jam sibuk agar dapat dipercepat,
 - c. Jam operasi Bus disesuaikan dengan aktivitas pengguna,
 - d. Jadwal kedatangan tepat waktu,
 - e. Jadwal keberangkatan tepat waktu,
 - f. Pengguna/penumpang Trans Siginjau mudah dalam berganti moda transportasi lainnya,
 - g. Tersedia informasi jadwal dan tarif di halte,
 - h. Tersedia informasi jadwal dan tarif di dalam Bus;
 - i. Menyesuaikan tujuan trayek bus Trans Siginjau agar sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Rekomendasi Kebijakan

Berdasarkan hasil penelitian, maka ada beberapa kebijakan yang bisa diambil oleh Pemerintah Provinsi

Jambi khususnya Dinas Perhubungan Provinsi Jambi untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bus Trans Siginjai (BTS), yakni :

1. Menambah beberapa halte di sepanjang rute yang dilalui oleh BTS sesuai dengan hasil *assessment* agar terintegrasi dengan moda transportasi lainnya sehingga masyarakat pengguna layanan merasakan kepuasan.
2. Mengawasi operasional BTS agar dapat berjalan tertib dan disiplin, baik jadwal kedatangan, keberangkatan dan juga menyediakan informasi mengenai tarif dan jadwal keberangkatan dan kedatangan agar pengguna baru dapat mengetahuinya.
3. Menetapkan kebijakan untuk menambah frekuensi kedatangan BTS pada waktu jam sibuk dan menyesuaikan jam operasional sesuai dengan aktivitas sebagian besar masyarakat pengguna.
4. Melakukan penyesuaian tujuan trayek agar dapat mengakomodir kebutuhan berdasarkan realitas di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, D. N. M. A. & F. R. (2009). Influence of Service and Product Quality towards Customer Satisfaction: A Case Study at the Staff Cafeteria in the Hotel Industry. World Academy of

Science, Engineering and Technology 53., 53.

Agarwal, R. (2008). Public transportation and customer satisfaction: The case of Indian Railways. Global Business Review, 9(2), 257–272.

Andreassen, T. W. (1995). (Dis) satisfaction with public services: the case of public transportation. Journal of Services Marketing. <https://doi.org/10.1108/08876049510100290>

Awasthi, A., Chauhan, S. S., Omrani, H., & Panahi, A. (2011). A hybrid approach based on SERVQUAL and fuzzy TOPSIS for evaluating transportation service quality. Computers and Industrial Engineering, 61(3), 637–646. <https://doi.org/10.1016/j.cie.2011.04.019>

Battellino, H., & Hensher, D. (1995). The transport disadvantaged—community transport or mainstream? Transportation Planning and Technology. <https://doi.org/10.1080/03081069508717559>

Cavana Robert, Y., Corbett Lawrence, M., & Lo, Y. L. (2007). Developing zones of tolerance for managing passenger rail service quality. International Journal of Quality & Reliability Management, 24(1), 7–31.

De Oña, J., & De Oña, R. (2015). Quality of service in public transport based on customer satisfaction surveys: A review and assessment of methodological approaches. Transportation Science, 49(3), 605–622. <https://doi.org/10.1287/trsc.2014.0544>

Dixon, M., Freeman, K., & Toman, N. (2010). Stop trying to delight your customers. Harvard Business Review, 88(7/8), 1.

Eboli, L., & Mazzulla, G. (2008). Willingness-to-pay of public transport users for improvement in service quality. openstarts.units.it.

- https://www.openstarts.units.it/bitstream/10077/5971/1/Eboli_Mazzulla_ET38.pdf
- Eboli, L., & Mazzulla, G. (2015). Relationships between rail passengers' satisfaction and service quality: a framework for identifying key service factors. *Public Transport*. <https://doi.org/10.1007/s12469-014-0096-x>
- Fick, G. R., & Ritchie, J. R. B. (1991). measuring service quality in the travel and tourism industry. *Journal of Travel Research*, Fall, 2–9.
- Hensher, D. A., Stopher, P., & Bullock, P. (2003). Service quality—developing a service quality index in the provision of commercial bus contracts. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 37(6), 499–517.
- Hensher, D. A., & Daniels, R. (1995). Productivity measurement in the urban bus sector. *Transport Policy*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0967070X9596748A>
- Heskett, J., Jones, T., Loveman, G., Sasser, W., & Schlesinger, L. (2008). Putting the service-profit chain to work. *Harvard Business Review*.
- J. Supranto. 1997. “Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan”. Jakarta: Rineka ipta.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management (11th Edition)*. Prentice Hall International.
- Kroes, E. P., & Sheldon, R. J. (1998). Stated preference methods: An introduction. *Journal of Transport Economics and Policy*, 22(1), 11–25.
- Nathanail, E. (2008). Measuring the quality of service for passengers on the hellenic railways. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 42(1), 48–66.
- Paquette, J., Cordeau, Jean-François, & Laporte, G. (2009). Quality of service in dial-a-ride operations. *Computers & Industrial Engineering*, 56(4), 1721–1734.
- Pucher, J., & Kurth, S. (1995). Verkehrsverbund: the success of regional public transport in Germany, Austria and Switzerland. *Transport Policy*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0967070X9500022I>
- Sinambela, P. L. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara. Bumi Aksara.
- Slack, N. (1994). The Importance-Performance Matrix as a Determinant of Improvement Priority. *International Journal of Operations & Production Management*, 14(5), 59–75. <https://doi.org/10.1108/01443579410056803>
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Umj Press 2018.
- Tjiptono. (2012). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap konsumen.
- Tyrinopoulos, Y., & Antoniou, C. (2008). Public transit user satisfaction: Variability and policy implications. *Transport Policy*, 15(4), 260–272.
- Yedla, S., & Shrestha, R. M. (2003). Multi-criteria approach for the selection of alternative options for environmentally sustainable transport system in Delhi. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 37(8), 717–729.
- Yeh, C. H., & Kuo, Y. L. (2003). Evaluating passenger services of Asia–Pacific international airports (good). *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 39(1), 35–48.
- Yeh, C. H., Deng, H., & Chang, Y. H. (2000). Fuzzy multicriteria analysis for performance evaluation of bus companies. *European Journal of Operational Research*, 126(3), 459–473.

Zahnd, M. (2012). Model Baru Perancangan Kota Yang Kontekstual: Kajian tentang kawasan tradisional di Kota Semarang dan Yogyakarta suatu potensi Perancangan Kota yang efektif. Kanisius.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Berry, L. L. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. The Free Press, New York.