

Persepsi dan Preferensi Masyarakat Terhadap Kinerja Bus Trans Jawa Timur

Public Perception and Preference towards the Performance of East Java Trans Bus

Sandy Galih Saputra ^{a1}, Siti Nuurlaily Rukmana ^{b2*}

^{ab} Universitas PGRI Adi Buana, Surabaya, Indonesia

¹ sandygsap@gmail.com, ^{2*} nuurlaily_rukmana@unipasby.ac.id

*corresponding e-mail

This is an open access article under the terms of the CC-BY-NC license

ABSTRACT

Trans Jatim Bus corridor 2 was launched on August 20, 2022 and received a positive response from the public with an average number of passengers reaching 2000 people per day. However, in its development there was a decrease in passengers caused by route incompatibility, suboptimal departure frequency and lack of service information. This study aims to analyze public perceptions and preferences towards Trans Jatim Bus corridor 2 Surabaya-Mojokerto route. The study uses a quantitative and qualitative descriptive approach with an analysis tool, namely Importance Performance Analysis (IPA). Data collection techniques include field observations and surveys of 96 randomly selected respondents, as well as secondary data through literature studies. The instruments are arranged based on 5 dimensions of service satisfaction including reliability, tangibility, responsiveness, assurance and empathy. The results of the study showed that the vehicle frequency and speed indicators did not meet the minimum service standards, while the headway, load factor, and travel time indicators were in the category according to standards. The average level of conformity between performance and user expectations reached 99% with the information availability attribute as the most superior at 104% and officer behavior getting the lowest score of 94%. This finding is the basis for improving the quality of service so that the Trans Jatim Corridor 2 Bus service is increasingly optimal and in demand by the public.

Keywords : *trans jatim bus coridor 2, importance performance analysis, public preference, public- perception*

ABSTRAK

Bus Trans Jatim koridor 2 diluncurkan pada 20 Agustus 2022 dan mendapat respon positif dari masyarakat dengan rata-rata jumlah penumpang mencapai 2000 orang per hari. Namun, dalam perkembangannya terjadi penurunan penumpang yang disebabkan oleh ketidaksesuaian rute, frekuensi keberangkatan yang tidak optimal dan kurangnya informasi layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi dan preferensi masyarakat terhadap Bus Trans Jatim koridor 2 rute Surabaya-Mojokerto. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan kualitatif dengan alat analisis yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA). Teknik pengumpulan data meliputi observasi lapangan dan survei terhadap 96 responden yang dipilih secara acak, serta data sekunder melalui studi literatur. Instrumen disusun berdasarkan 5

dimensi kepuasan pelayanan yang meliputi *reliability, tangible, responsiveness, assurance dan empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator frekuensi dan kecepatan kendaraan belum memenuhi standar pelayanan minimal, sedangkan indikator headway, faktor muat, dan waktu tempuh berada dalam kategori sesuai standar. Rata-rata tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna mencapai 99% dengan atribut ketersediaan informasi sebagai yang paling unggul sebesar 104% dan perilaku petugas memperoleh nilai terendah sebesar 94%. Temuan ini menjadi dasar untuk perbaikan kualitas layanan supaya layanan Bus Trans Jatim Koridor 2 semakin optimal dan diminati masyarakat.

Kata kunci : bus trans jatim koridor 2, *importance performance analysis*, persepsi masyarakat, preferensi masyarakat

A. Pendahuluan

Bus Trans Jatim merupakan bentuk pelayanan transportasi yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 mengenai Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menyampaikan bahwa, pemerintah wajib menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan angkutan umum yang aman, nyaman, selamat dan terjangkau bagi masyarakat. Berdasarkan himbauan tersebut maka, disediakan 22 unit bus berukuran sedang pada tahap awal operasional Bus Trans Jatim koridor 2 untuk menempuh jarak sejauh 42 km mulai dari Mojokerto, hingga Kota Surabaya. Transportasi melibatkan dua unsur penting, yaitu pergerakan/pemindahan dan perubahan lokasi fisik barang dan penumpang (Febriyanti et al., 2023; Sony et al., 2022). Selain itu, terdapat dua komponen utama transportasi, yakni prasarana jalan dan sistem jaringan, serta sarana transportasi (Sugianto & Kurniawan, 2020; Sony et al., 2022). Penyediaan layanan angkutan umum oleh pemerintah sebagai amanat undang-undang yang telah ditetapkan adalah angkutan umum dengan sistem *Buy The Service* (BTS) Penggunaan teknologi seperti *Internet of Things* (IoT) diintegrasikan dalam modernisasi layanan bus, meliputi sistem tiket elektronik (*e-ticketing*), penghitungan penumpang otomatis (*Automatic Passenger Counting*), sistem pengenalan perilaku pengemudi, dan sistem keselamatan publik, seperti CCTV dan aksesibilitas untuk penyandang disabilitas

maupun pengguna sepeda (Febriyanti et al., 2023). Selain itu, aplikasi berbasis ponsel memungkinkan pengguna memantau lokasi bus dan estimasi waktu perjalanan (Marsikun et al., 2023).

Data jumlah penumpang yang diolah dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur menunjukkan bahwa sejak diluncurkannya Bus Trans Jatim koridor 2 (Surabaya-Mojokerto) pada 20 Agustus 2022, sebanyak kurang lebih 720 ribu penumpang telah menggunakan layanan Bus Trans Jatim koridor 2 dengan rata rata per bulan sebanyak 60 ribu penumpang dan rata-rata per hari sebanyak 2.000 penumpang berdasarkan laporan akhir (Perhubungan 2023). Adapun penelitian terdahulu sebagai perbandingan untuk penelitian ini (Widya & Julio Hidayat, 2018) berjudul “Kajian Kinerja Pelayanan Bus AKDP Patas dan Ekonomi pada Trayek Surabaya – Malang” (Indahsari et al., 2019) berjudul “Analisis Kinerja Bus Suroboyo Rute Barat – Timur Terhadap Kepuasan Pelaku Transportasi”, (Febriyanti et al., 2023) berjudul “Kualitas Pelayanan Publik pada Bus Trans Jatim” (Julianti & Kholida, 2024) penelitian berjudul “Evaluasi Kinerja Operasional Bus Trans Jatim Rute Bunder–Porong”.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian yang berjudul “Analisis Persepsi dan Preferensi Masyarakat terhadap Bus Trans Jatim Koridor 2 Rute Surabaya–Mojokerto” belum pernah dilaksanakan sebelumnya. Adapun penelitian bertujuan mengkaji dan memahami persepsi serta preferensi masyarakat terkait

kinerja Bus Trans Jatim Koridor 2 pada rute Surabaya–Mojokerto. Bus Trans Jatim Koridor 2 melewati 32 halte dan 2 Terminal. Keberangkatan dari Halte Siwalankerto 2 (Surabaya) melewati 17 titik pemberhentian hingga Halte pemberhentian akhir Terminal Kertayajaya (Mojokerto). Pertanyaan dalam kuisisioner dibuat berdasarkan tinjauan pustaka mengenai persepsi dan preferensi terhadap angkutan umum dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif (Karimuddin, 2021).

B. Metode Penelitian

Data primer adalah data yang didapat dengan melakukan survei-survei lapangan. Pengumpulan data sekunder dilaksanakan menggunakan metode studi literatur dan observasi langsung dengan mengunjungi instansi-instansi terkait serta merujuk pada sumber-sumber data yang relevan, salah satunya adalah hasil survei evaluasi kinerja angkutan umum (Foroughi dkk, 2023). Menurut laporan akhir Bus Trans Jatim Koridor 2 populasi rata-rata adalah 2000 penumpang per hari. Pendistribusian ini dilakukan secara acak kepada 96 responden dari tanggal 23 September 2024 sampai dengan 11 Oktober 2024 dengan waktu secara acak sesuai dengan jam operasional Bus Trans Jatim Koridor 2 Surabaya-Mojokerto. Atribut pertanyaan yang termuat dalam kuesioner dapat dilihat secara rinci pada Tabel 1.

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui survei lapangan yang dilakukan oleh peneliti

guna mengevaluasi tingkat kinerja layanan Bus Trans Jawa Timur Koridor 2 dengan menerapkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dikenal sebagai *quadrant analysis* (Tjiptono, 2019). Tolok ukur yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada lima dimensi kepuasan masyarakat yang tertera pada tabel 1 dimensi dan indikator kepuasan digunakan sebagai dasar dalam mengevaluasi standar kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan (Febriyanti et al., 2023).

Diagram Kartesius merupakan bidang yang terbagi menjadi empat kuadran, yang dibatasi oleh dua sumbu tegak lurus yang berpotongan pada titik koordinat (X, Y) yang penerapannya berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA). (1) Prioritas Utama (Kuadran I), (2) Pertahankan Prestasi (Kuadran II), (3) Prioritas Rendah (Kuadran III) dan (4) Berlebihan (Kuadran IV) (Dirgantara & Sambodo, 2015).

C. Hasil dan Pembahasan

1. Frekuensi Kendaraan
- Frekuensi kendaraan diperoleh dari hasil data yang diambil berdasarkan jadwal keberangkatan Bus Trans Jatim Koridor 2 berasal dari laporan Dinas Perhubungan pada tanggal 23 September 2024 lalu disinkronasi pada aplikasi TRANS-JATIM AJAIB sebagai aplikasi penyedia layanan Bus Trans Jatim. berdasarkan SK Direktorat Jenderal perhubungan No. 687/AJ.206/DRJD/2002.

Tabel 1 Dimensi dan Indikator Kepuasan

Dimensi	Keterangan
Kehandalan (<i>reliability</i>)	1. Kualitas pelayanan Bus Trans Jatim
Fisik (<i>tangible</i>)	2. Jam Pelayanan
	3. Jangkauan harga tiket
	4. Kesesuaian Jalur Bus
	5. Fasilitas Sarana dan Prasarana
Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	6. Kinerja ketepatan waktu
Jaminan (<i>assurance</i>)	7. Perilaku petugas
Perhatian (<i>emphaty</i>)	8. Ketersediaan informasi

Dari hasil laporan Petugas Dinas Perhubungan dalam satu jam terdapat 4 sampai 7 armada setiap jam dengan selisih setiap 10 menit sampai 20 menit setiap armada. Dalam kurun waktu 12 jam terdapat 60 kendaraan yang beroperasi sehingga menghasilkan rata-rata 5 kendaraan yang beroperasi dalam 12 jam. Dengan ini menunjukkan bahwa kinerja operasional frekuensi kendaraan dianggap tidak baik karena diawah standart SK Direktorat Jenderal perhubungan No. 687/AJ.206/DRJD/2002 yang menghendaki daitas 6 armada setiap jam.

2. Faktor Muat

Terdapat hasil dari perhitungan faktor muat yang diambil dari armada LB1 yang beroperasi 3 siklus perjalanan pulang-pergi (*round trip*) atau 6 kali perjalanan. Dari keseluruhan faktor muat tersebut lalu dirata-rata menghasilkan 80,92%. Dengan ini berdasarkan SK Direktorat Jenderal perhubungan No. 687/AJ.206/DRJD/2002 maka rata-rata faktor muat masih **sesuai** dengan standar pelayanan operasional.

3. Headway (Waktu Antara)

Data ini diambil dari laporan petugas Dinas Perhubungan yang bertugas pada tanggal 26 September 2024. Hasil perhitungan *headway* (waktu anantara) kendaraan di Halte Siwalankerto dalam 4 jam 30 menit atau 270 menit yang diperoleh adalah 10 menit sampai dengan 20 menit. Dari perhitungan *headway* menghasilkan angka 13,6 dalam satuan menit. Maka hasil tersebut sesuai yang tetapkan oleh SK Direktorat Jenderal perhubungan No. 687/AJ.206/DRJD/2002 maka termasuk memenuhi Standar yaitu 10-20 menit.

Hasil perhitungan *headway* (waktu anantara) kendaraan di Terminal Kertajaya Mojokerto dalam 4 jam 40 menit atau 280 menit yang diperoleh adalah 10 menit sampai dengan 20 menit. Dari perhitungan *headway* menghasilkan angka 13,5 dalam satuan Maka hasil tersebut sesuai yang tetapkan oleh SK Direktorat Jenderal perhubungan No. 687/AJ.206/DRJD/2002 maka termasuk memenuhi

Standar yaitu 10-20 menit.

4. Tingkat Operasi Bus Trans Jatim

Tingkat operasi Bus Trans Jatim Koridor 2 menurut SK Direktorat Jenderal perhubungan No. 687/AJ.206/DRJD/2002 memiliki ketentuan yaitu setidaknya memiliki 90% armada yang aktif dari total keseluruhan total armada yang dimiliki oleh Bus Trans Jatim Koridor 2 Rute Surabaya – Mojokerto. Dari hasil survey didapatkan total jumlah armada Bus Trans Jatim Koridor 2 berjumlah 22 armada. 20 armada aktif dan 2 armada cadangan. Dari total keseluruhan armada yang aktif beroperasi dalam penelitian ini digunakan kode LB 1 sampai dengan LB 20 untuk menandai armada aktif. Dengan demikian didapatkan 90.91% armada yang aktif dari total keseluruhan armada maka hasil yang telah dianalisi memenuhi standart.

5. Kecepatan Perjalanan

Berdasarkan hasil survey yang diolah pada tabel kecepatan perjalanan Bus Trans Jatim Koridor 2. Dapat diketahui bahwa rata-rata kecepatan pada armada Bus LB1 dengan 3 siklus perjalanan pulang-pergi (*round trip*) atau 6 kali perjalanan yaitu 33,6 km/jam. Menurut SK Direktorat Jenderal perhubungan No. 687/AJ.206/DRJD/2002 kecepatan perjalanan dalam standar pelayanan adalah puncak ≤ 25 km yang berarti menunjukkan bahwa kecepatan perjalan armada Bus LB1 tidak memenuhi standart

6. Waktu Tempuh

Waktu tempuh merujuk pada durasi perjalanan yang diperlukan oleh Bus Trans Jatim Koridor 2 untuk menyelesaikan satu siklus perjalanan pulang-pergi (*round trip*) pada rutenya. Data ini diambil berdasarkan laporan data dari bus Trans Jatim Koridor 2 pada tanggal 7 Oktober 2024 yang berangkat pada jam pertama dengan kode bus LB 1.

Dengan jarak rata-rata 42,2 KM dan kecepatan rata-rata 33,6 KM/Jam maka waktu tempuh perjalanan bus trans jatim koridor 2 yaitu 1,26 Jam atau 86 menit. Menurut SK

Tabel 2: Kecepatan Perjalanan Bus Trans Jatim Koridor 2

No	Bus	Rute	Jam	Waktu Perjalanan (Menit)	Waktu Perjalanan (Jam)	Jarak (Km)	Kecepatan Perjalanan (Km/Jam)
1.	LB1	Berangkat	04.00-05.20	80	1,2	42,4	35,33
2.	LB1	Kembali	05.22-06.40	78	1,18	42	35,6
3.	LB1	Berangkat	08.46-10.08	82	1,23	42,4	34,5
4.	LB1	Kembali	10.09-11.28	79	1,3	42	32,3
5.	LB1	Berangkat	14.11-15.33	82	1,34	42,4	31,64
6.	LB1	Kembali	15.34-16.52	78	1,3	42	32,3
Rata-rata							33,6

Sumber: Laporan Petugas Dinas Perhubungan dan Analisis 2024

Direktorat Jenderal perhubungan No. 687/AJ.206/DRJD/2002 Waktu tempuh lama perjalanan rata-rata minimal 1-1,5 jam dan maksimal 2-3 jam. Dengan ini menunjukkan bahwa kinerja waktu tempuh perjalanan Bus Trans Jatim memenuhi standart yang ditentukan.

7. Waktu Tunggu

Waktu tunggu didefinisikan sebagai durasi yang diperlukan oleh penumpang sejak kedatangan di halte hingga menaiki kendaraan (Morlok, 1995). Waktu tunggu sangat dipengaruhi oleh headway. Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor 687 Tahun 2002, waktu tunggu rata-rata di titik pemberhentian berkisar antara 5-10 menit sebagai nilai minimum dan 10-20 menit sebagai nilai maksimum. Hasil perhitungan headway (waktu anantara) kendaraan di Halte Siwalankerto dalam 4,5

jam atau 276 menit. Hasil perhitungan waktu tunggu kendaraan yang diamati pada Halte Siwalankerto 2 bus yang memiliki kode LB1 sampai LB20 memiliki waktu tunggu 6,8 menit per antar armada bus. Maka hasil tersebut sesuai yang tetapkan yaitu 10-20 menit, oleh SK Direktorat Jenderal perhubungan No. 687/AJ.206/DRJD/2002 maka termasuk memenuhi standar.

Hasil perhitungan headway (waktu anantara) kendaraan di Terminal Kertajaya Mojokerto dalam 4 jam 40 menit atau 280 menit yang diperoleh adalah 10 menit sampai dengan 20 menit. Lebih tepatnya akan dihitung dari rumus yang telah dicantumkan pada metode analisis. Hasil perhitungan waktu tunggu kendaraan yang diamati pada Headway Terminal Kertajayan Mojokerto bus yang memiliki kode LB1 sampai LB20 memiliki waktu tunggu 7 menit per antar armada bus. Maka hasil tersebut sesuai yang tetapkan oleh SK Direktorat Jenderal perhubungan

Tabel 3 Waktu Tempuh Perjalanan Bus Trans Jatim

No.	Bus	Rute	Panjang Rute	Kecepatan Bus (Km/Jam)	Waktu tempuh (Jam)
1.	LB1	Berangkat	42,4	35,33	1,2
2.	LB1	Kembali	42	35,6	1,18
3.	LB1	Berangkat	42,4	34,5	1,23
4.	LB1	Kembali	42	32,3	1,3
5.	LB1	Berangkat	42,4	31,64	1,34
6.	LB1	Kembali	42	32,3	1,3
Rata-rata			42,2	33,6	1,26

No. 687/AJ.206/DRJD/2002 maka termasuk memenuhi standar yaitu 10-20 menit. Dapat dilihat bahwa waktu tunggu Bus Trans Jatim Koridor 2 termasuk dalam memenuhi **standart**.

8. Hasil Perhitungan IPA

Analisis utama melibatkan perhitungan indeks kesesuaian yang merepresentasikan selisih atau rasio antara skor kinerja dan skor kepentingan. Indeks kesesuaian ini berfungsi sebagai faktor determinan dalam menetapkan urutan prioritas strategi peningkatan yang bertujuan untuk mengoptimalkan kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2019).

Pada kolom rata-rata H_i atau sumbu (X_i) berasal dari hasil rata-rata dari tingkat preferensi 96 responden. Pada kolom rata-rata K_i atau sumbu (Y_i) berasal dari hasil rata-rata dari tingkat preferensi 96 responden.

Berdasarkan hasil analisis tingkat kesesuaian antara atribut tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, ditemukan bahwa atribut ketersediaan informasi memiliki nilai kesesuaian tertinggi, yakni 104%. Atribut ketersediaan informasi telah melampaui tingkat kepentingan yang diharapkan, yang mengindikasikan keunggulan dalam

penyediaan informasi dibandingkan dengan ekspektasi responden. Hal ini disebabkan oleh kualitas ketersediaan informasi yang sangat baik, di mana Bus Trans Jatim Koridor 2 Rute Mojokerto–Surabaya menyediakan layanan informasi secara daring yang dapat diakses melalui perangkat pintar pelanggan maupun melalui terminal. Sebaliknya, nilai tingkat kesesuaian terendah sebesar 94% ditemukan pada atribut perilaku petugas. Meskipun perilaku petugas dinilai baik, penumpang menganggapnya belum mencapai tingkat yang optimal. Rata-rata tingkat kesesuaian keseluruhan atribut mencapai 99%, yang dikategorikan sebagai "sangat sesuai." Secara umum tingkat kesesuaian berada dalam kategori "sangat sesuai." Mengacu pada pendapat Supranto, (2011) tingkat kesesuaian yang mendekati atau melebihi 100% serta berada di atas rata-rata dapat diklasifikasikan sebagai tingkat kesesuaian yang baik.

Rata-rata skor kinerja pada setiap atribut dijadikan acuan dalam menilai kualitas layanan Bus Trans Jatim Koridor 2 Rute Mojokerto–Surabaya, guna menentukan sejauh mana kinerja atribut tersebut telah

Tabel 4: Hasil Perhitungan IPA

No	Atribut	Tingkat persepsi (H_i)	Tingkat Preferensi (K_i)	Rata-rata H_i (X_i)	Rata-rata K_i (Y_i)	Tingkat Kesesuaian (T_k)%
1.	Jangkauan harga tiket	367	374	3,82	3,90	98%
2.	Kesuaian Jalur Bus	369	379	3,84	3,95	97%
3.	Sarana dan Prasarana	385	393	4,01	4,09	98%
4.	Kualitas Pelayanan Bus	394	410	4,10	4,27	96%
5.	Jam Pelayanan	383	372	3,99	3,88	103%
6.	Kinarja Ketepatan Waktu	366	373	3,81	3,89	98%
7.	Perilaku Petugas	365	388	3,80	4,04	94%
8.	Ketersediaan Informasi	384	370	4,00	3,85	104%
Rata-rata				3,92	3,98	99%

Tabel 6: Kategori Tingkat Kesesuaian Kepentingan terhadap Kinerja

Tingkat Kesesuaian	Kisaran Kesesuaian (%)
Sangat Sesuai	80-100
Sesuai	70-79
Cukup	60-69
Kurang Sesuai	50-59
Tidak Sesuai	40-49

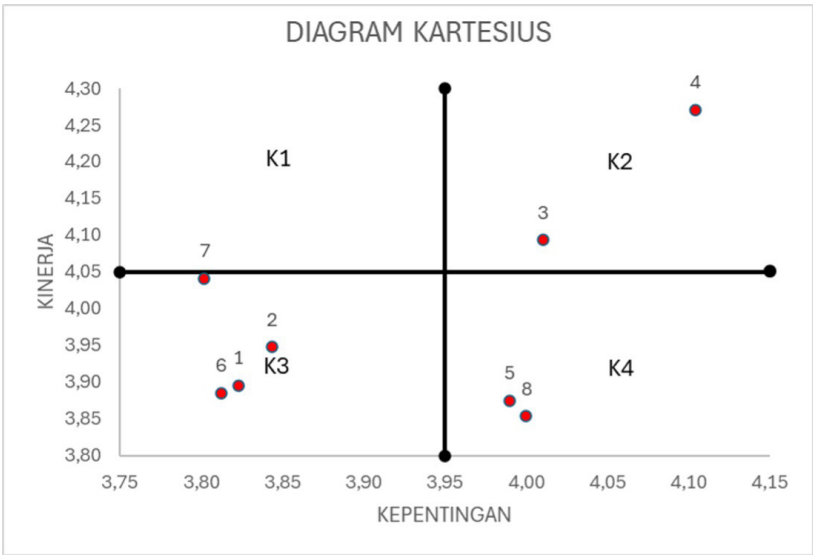
Sumber: Supranto, 2011

memenuhi standar yang diharapkan. Evaluasi ini dilakukan dengan membandingkan rata-rata skor kinerja masing-masing atribut (X). Selain itu, rata-rata skor tingkat kepentingan setiap atribut digunakan sebagai dasar untuk menilai tingkat prioritasnya, dengan melakukan perbandingan terhadap skor rata-rata kepentingan tiap atribut (Y) (Ayu et al., 2020).

asil perhitungan menunjukkan bahwa rata-rata skor seluruh atribut kinerja (X) adalah 3,98, sementara rata-rata skor tingkat kepentingan (Y) mencapai 3,92. Nilai-nilai tersebut menjadi dasar dalam penerapan *Importance Performance Analysis* (IPA), yang mengelompokkan atribut layanan ke dalam empat kuadran evaluasi. Pemetaan ini memberikan wawasan strategis bagi pengelola layanan dalam menetapkan prioritas perbaikan kualitas layanan berdasarkan persepsi pengguna (Juliati & Ayunaning, 2024).

Diagram Kartesius dibangun menggunakan dua sumbu ortogonal yang berpotongan pada titik X (Kinerja) dan Y (kepentingan) berfungsi sebagai instrumen analisis visual untuk memetakan posisi relatif atribut-atribut yang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Pemetaan atribut pada diagram kartesius memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi kuadran yang mengindikasikan status dan prioritas setiap atribut, yang selanjutnya diklasifikasikan berdasarkan kebutuhan untuk dipertahankan, ditingkatkan, atau dipertimbangkan lebih lanjut (Supranto:2011). Visualisasi diagram kartesius dengan empat kuadran yang mengklasifikasikan atribut-atribut berdasarkan tingkat kinerja dan kepentingannya dipaparkan pada gambar dibawah.

Setiap kuadran dalam *Importance Performance Analysis*(IPA)merepresentasikan kondisi yang berbeda dalam evaluasi kualitas



Gambar 2: Diagram Kartesius IPA

layanan (Marwan et al., 2023). Pemetaan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja memungkinkan Bus Trans Jatim Koridor 2 untuk mengidentifikasi atribut-atribut yang memerlukan perbaikan segera, khususnya yang dipandang sebagai prioritas utama oleh pengguna. Upaya peningkatan ini dapat diterapkan dalam jangka waktu yang relatif singkat guna meningkatkan kepuasan pelanggan secara lebih efektif. Dalam analisis ini, Diagram Kartesius digunakan sebagai alat visualisasi untuk menggambarkan hubungan antara tingkat persepsi pelanggan (*Hi*) pada sumbu X dan tingkat preferensi (*Ki*) pada sumbu Y. Pemetaan ini memberikan wawasan komprehensif mengenai atribut-atribut layanan yang perlu dipertahankan, ditingkatkan, atau dievaluasi ulang, sehingga pengelola layanan dapat merumuskan keputusan strategis berbasis data guna mengoptimalkan kualitas layanan secara menyeluruh. Adapun penjelasan lebih lanjut mengenai masing-masing kuadran dijabarkan sebagai berikut:

(1) Kuadran 1 (Prioritas Utama)

Kuadran 1 yang disebut sebagai prioritas utama, merepresentasikan area dimana atribut-atribut dipreferensikan penting oleh konsumen memiliki kinerja yang belum memenuhi ekspektasi. Hal ini mengindikasikan bahwa pelanggan memiliki ekspektasi tinggi terhadap layanan bus terkait kenyamanan, keandalan, dan fasilitas yang disediakan, pengalaman mereka di lapangan sejalan dengan harapan tersebut. Atribut yang terpetakan pada kuadran ini mengindikasikan perlunya upaya perbaikan secara berkelanjutan. Pada kuadran ini, tidak terdapat atribut yang terklasifikasi di dalamnya. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh aspek layanan Bus Trans Jatim Koridor 2 dipandang memiliki tingkat kepentingan yang signifikan oleh pengguna. Dengan demikian, tidak ada atribut yang dianggap tidak esensial. Namun, pihak terkait tetap perlu mengoptimalkan kinerja pada beberapa atribut tertentu guna memastikan layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pengguna. (Ayu et al., 2020).

(2) Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi)

Kuadran 2, yang dikenal sebagai area *pertahankan prestasi*, mencakup berbagai atribut yang dianggap penting oleh konsumen dan telah dilaksanakan dengan baik sesuai ekspektasi mereka. Atribut-atribut yang berada dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena mencerminkan layanan atau produk yang dianggap unggul dan memiliki nilai tinggi di mata konsumen. Atribut dengan *Hi* di atas rata-rata tetapi *Ki* di bawah rata-rata (kanan bawah).

Dalam kuadran ini, terdapat atribut (4) Kualitas Pelayanan Bus yang termasuk kedalam dimensi kehandalan (*reliability*) dan (3) Sarana dan Prasarana yang termasuk kedalam dimensi fisik (*tangible*). Perbaikan pada atribut yang masuk ke Kuadran 2 diperlukan karena atribut-atribut ini memiliki tingkat kepentingan tinggi bagi konsumen. Hal ini perlu untuk dipertahankan atau malah ditingkatkan (Saputra, 2020). Jika tidak ada upaya peningkatan, hal tidak terlalu berdampak terhadap kepuasan pelanggan, kepercayaan, dan loyalitas terhadap layanan yang diberikan. Pelanggan memiliki ekspektasi tertentu terhadap layanan (Sugianto & Kurniawan, 2020).

Jika atribut ini diperbaiki, konsumen akan merasa lebih dihargai dan puas dengan layanan yang diterima. Hal ini tidak hanya meningkatkan loyalitas pelanggan, tetapi juga menarik lebih banyak pengguna baru yang mendengar tentang pengalaman positif tersebut (Mishra et al., 2020). Dalam industri transportasi umum, citra layanan sangat bergantung pada persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan tersebut. Jika aspek-aspek penting seperti sarana prasarana atau pelayanan petugas tidak ditingkatkan, maka layanan dapat dianggap kurang profesional atau tidak kompeten. Perbaikan membantu mempertahankan reputasi positif dan daya saing layanan di masyarakat.

(3) Kuadran 3 (Prioritas Rendah)

Kuadran 3, yang dikategorikan sebagai prioritas rendah, mencakup sejumlah atribut

yang menurut persepsi konsumen memiliki tingkat kepentingan yang relatif rendah serta tidak memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengalaman layanan. Meskipun kinerja atribut-atribut dalam kuadran ini masih berada pada tingkat yang kurang optimal, aspek-aspek tersebut tidak menjadi fokus utama perhatian konsumen dalam menilai kualitas keseluruhan layanan (Ayu et al., 2020). Oleh karena itu, peningkatan terhadap atribut-atribut ini dapat dilakukan secara selektif, mengingat pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen cenderung minimal.

Atribut dengan Hi dan Ki di bawah rata-rata (kiri bawah). Terdapat 4 atribut yang termasuk dalam kuadran ini yaitu (1) Jangkauan Harga Tiket, (2) Kesuaian Jalur Bus yang termasuk dalam dimensi fisik (*tangible*), (6) Kinerja Ketepatan Waktu Bus yang termasuk dalam dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dan (7) Perilaku Petugas yang termasuk dalam dimensi jaminan (*assurance*). Atribut di kuadran ini menunjukkan bahwa kinerja yang diberikan belum memenuhi harapan pengguna. Kondisi ini sering kali disebut berlebihan karena meskipun harapan tinggi, kinerjanya justru rendah, sehingga sumber daya yang dialokasikan mungkin tidak memberikan hasil yang optimal (Mahardhini & Rahdriawan, 2012). Jika tidak diperbaiki, atribut ini bisa menjadi poin kritik utama dari pengguna. Semua atribut tersebut adalah komponen pelayanan yang langsung menjadi faktor pertimbangan oleh pelanggan, sehingga memengaruhi pengalaman pengguna secara langsung (Rizqi Luluk et al., 2024). Terutama pada perilaku petugas dinilai tidak memenuhi harapan, hal ini dapat menciptakan kesan negatif terhadap layanan secara keseluruhan.

Oleh karena itu, perbaikan perilaku petugas menjadi penting untuk menjaga kualitas interaksi dengan pelanggan, baik dari segi keramahan, keprofesionalan, maupun ketepatan dalam menjalankan tugas (Mulyadi & Adawiyah, 2023). Perbaikan membantu mempertahankan reputasi positif dan daya saing layanan di masyarakat. Misalnya seringnya melakukan Evaluasi

Berkala terhadap Kinerja Petugas dapat menjadi penilaian rutin terhadap perilaku petugas berdasarkan kritik atau umpan balik dari pelanggan. Salah satu hal yang dapat menjadi peningkatan kinerja dengan memberi Sistem *Reward* dan *Punishment*. Hal ini dapat memberikan penghargaan kepada petugas yang berkinerja baik dan memberikan pembinaan kepada mereka yang belum memenuhi standar

(4) Kuadran 4 (berlebihan)

Pada hasil dari diagram kaertesius pada kuadran 4 memerulkan perbaikan yaitu terdapat atribut. Pada kuadran ini terdapat 2 atribut yaitu (5) jam pelayanan yang termasuk dalam dimensi kehandalan (*reliability*) dan (8) Ketersediaan Informasi yang termasuk dalam dimensi perhatian (*emphaty*). Dalam hal ini dapat diasumsikan bahwa semua atribut yang ada dalam kuadran ini harus dipertahankan karena termasuk dalam jasa unggulan. Atribut ini menunjukkan bahwa kinerja sudah baik di mata pengguna atau persepsi tinggi akan tetapi atribut tersebut tidak dianggap terlalu penting oleh pengguna atau preferensi rendah. Kinerja saat ini sudah memuaskan dan tidak perlu peningkatan yang signifikan. Langkah perbaikan yang berlebihan pada atribut ini kurang efisien karena pengguna tidak terlalu mempermasalahkan atribut tersebut (Sinaga, 2020).

Meskipun atribut ini dianggap penting oleh pengguna, implementasinya di lapangan tergolong rendah. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dan kinerja yang dirasakan (Sony et al., 2022). Jika tidak segera diperbaiki, hal ini dapat menjadi sumber ketidakpuasan utama yang berdampak pada citra layanan. Pada atribut ini sering menjadi bahan kritik oleh pelanggan. Jika atribut ini tidak ditingkatkan, pengguna dapat menganggap perilaku petugas sebagai titik lemah layanan, yang berpotensi menjadi poin kritik utama. Kritik ini, apabila meluas, dapat merusak reputasi layanan Bus Trans Jatim Koridor 2. Oleh karena itu, dengan meningkatkan kinerja pada atribut ini, penyedia layanan dapat menunjukkan

komitmen mereka dalam mendengarkan dan merespons kebutuhan pelanggan. Perbaikan membantu mempertahankan reputasi positif dan daya saing layanan di masyarakat (Rizqi Luluk et al., 2024). Sebaiknya pihak terkait melakukan valuasi untuk memahami waktu-waktu spesifik yang paling dibutuhkan pengguna dan menyesuaikan jadwal operasional (Saputra, 2020). Kurangnya akses atau kejelasan informasi mengenai jadwal, rute, atau pembaruan kinerja bus dapat menyebabkan ketidakpuasan. Peningkatan bisa dilakukan melalui penyediaan informasi yang lebih jelas dan mudah diakses, seperti melalui aplikasi digital, papan informasi di halte, atau media sosial.

D. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis tersebut diketahui bahwa pada Kuadran I (Prioritas Utama) tidak memiliki atribut; Kuadran II (pertahankan prestasi) terdapat atribut Kualitas Pelayanan Bus dan Sarana dan Prasarana; Kuadran III (prioritas rendah) terdapat 4 atribut yang termasuk dalam kuadran ini yaitu Jangkauan Harga Tiket, Kesesuaian Jalur Bus dan Kinerja Ketepatan Waktu. perilaku petugas; Kuadran IV (berlebihan) terdapat atribut Jam Pelayanan dan Ketersediaan Informasi.

Selain itu, berdasarkan importance performance analysis preferensi dan preferensi masyarakat terhadap Bus Trans Jatim Koridor 2 terdapat 4 atribut yang termasuk dalam kuadran III yaitu Jangkauan Harga Tiket, Kesesuaian Jalur Bus, Kinerja Ketepatan Waktu dan Perilaku Petugas. Sehingga perlu dilakukan kesesuaian harga tiket dengan kemampuan masyarakat, kesesuaian panjang jalur atau penambahan halte, perlu adanya evaluasi operasional untuk ketepatan waktu, dan dilakukan pengawasan petugas sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Sehingga kinerja angkutan umum yang baik dapat mewujudkan transportasi yang berkelanjutan. Penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk melakukan peningkatan operasional layanan Bus Trans

Jatim koridor 2 Surabaya-Mojokerto.

Hasil penelitian ini memiliki manfaat bagi pengembangan transportasi umum. Sehingga dapat ditindaklanjuti untuk penelitian selanjutnya. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan peneliti untuk melakukan penelitian lanjutan. Tidak lepas dari fungsi institusi akademik sebagai tempat lahirnya berbagai inovasi maupun evaluasi. Peneliti dapat menjadi pion inovasi maupun evaluasi kinerja transportasi umum yang dapat digunakan oleh pemerintah untuk perbaikan transportasi yang dimiliki. Sehingga masyarakat dapat menikmati fasilitas transportasi umum dengan layak. Mendorong masyarakat untuk menggunakan transportasi umum yang dapat menguntungkan masyarakat, lingkungan dan pemerintah itu sendiri.

E. Daftar Pustaka

- Ayu, C., Sari, N., & Afriandini, B. (2020). *Evaluasi Kinerja Bus Rapid Transit Trans Jateng Pada Koridor Purwokerto-Purbalingga*. 17(1).
- Dirgantara, H. B., & Sambodo, A. T. (2015). Penerapan Model Importance Performance Analysis dalam Studi Kasus: Analisis Kepuasan Konsumen bhinneka.com. *Jurnal Sains Dan Teknologi: Kalbiscientia*, 2(1), 52–62.
- Febriyanti, D. A. A., Mustofa, A., & Zainal, F. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pada Bus Trans Jatim. *Jurnal Soetomo Administrasi Publik*, 381–394.
- Foroughi, M., de Andrade, B., Roders, A. P., & Wang, T. (2023). Public participation and consensus-building in urban planning from the lens of heritage planning: A systematic literature review. *Cities*, 135, 104235. <https://doi.org/10.1016/J.CITIES.2023.104235>
- Juliati, K., & Ayunaning, K. (2024). Evaluasi Kinerja Operasional Bus Trans Jatim Rute Bunder - Porong. *Jurnal Teknik*

- Sipil Dan Lingkungan*, 1(1), 33. <https://doi.org/10.30587/jtsl.v1i1.7437>
- Karimuddin, A. (2021). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Mahardhini, P. & Rahdriawan, M. (2012). The Quality of Bus Rapid Transit (BRT) Shelter Services of Mangkang-Penggaron Route in CBD Semarang. *Jurnal Pembangunan Wilayah Dan Kota*, 8(1), 42–54. <https://doi.org/10.14710/PWK.V8I1.11557>
- Marsikun, I. M., Zaelani, A., Faozanudin, M., & Kurniasih, D. (2023). Implementasi Program Buy The Service Kementerian Perhubungan Pada Transportasi Massal Di Kabupaten Banyumas. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 5167–5180. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/943>
- Marwan, Konadi, W., Kamaruddin, Sufi, I. (2023). *Analisis Jalur dan Aplikasi SPSS Edisi Kedua* Merdeka Kreasi Group.
- Mishra, S., Jain, S., & Malhotra, G. (2020). The anatomy of circular economy transition in the fashion industry. *Social Responsibility Journal*, 17(4), 524–542. <https://doi.org/10.1108/SRJ-06-2019-0216>
- Mulyadi, M., & Adawiyah, R. (2023). Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan. *Jurnal Kacapuri : Jurnal Keilmuan Teknik Sipil*, 6(2), 324. <https://doi.org/10.31602/jk.v6i2.13605>
- Rizqi Luluk, N., Novaria, & Murti. (2024). Kualitas Pelayanan Bus Trans Jatim Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi.*, 2(1).
- Saputra, S. D. (2020). *Evaluasi Kinerja Operasional Angkutan Umum (Studi Kasus Bus Trans Jogja Trayek 5A)*. Universitas Islam Indonesia.
- Sinaga. (2020). Pengaruh Motivasi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia. *Jurnal Ilman: Jurna Ilmu Manajemen*, 8(1).
- Sony, S., Rifai, A. I., & Handayani, S. (2022). The Effectiveness Analysis of Bus Rapid Transit Services (A Case Trans Semarang, Indonesia). *Citizen : Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(5), 712–719. <https://doi.org/10.53866/JIMI.V2I5.184>
- Sugianto, & Kurniawan, M. A. (2020). Tingkat Ketertarikan Masyarakat Terhadap Transportasi Onlince, Angkutan Pribadi dan Angkutan Umum Berdasarkan Preferensi. *Jurnal Teknologi Transportasi Dan Logistik*, 1(2).
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2019). *Service Quality & Satisfaction* (4th ed.). ANDI.

