

Prioritas Perbaikan Layanan Ruang Tunggu Penumpang Bus Trans Kota Batam

The Repair Services Priority of Trans Bus Passengers' Waiting Room

Adi Nugroho ^{a,1*}

^{a,b} Universitas Universal, Kepulauan Riau, Kota Batam, Indonesia

^c Afiliasi kedua, Alamat, Kota, Negara

^{1*} aaddinugroho@gmail.com

^{*}corresponding e-mail

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

ABSTRACT

This study aims at determining the priority of improving services of Trans bus as public transportation in Batam. The research focuses on passengers' waiting room facilities as one of the highlights of the local community because they are directly related to the security and comfort aspects of service users. This research method used a quantitative descriptive approach by combining the Importance Performance Analysis (IPA) method to group attributes based on the perspective of service users. From the results of measurements that have been found, facilities need to be the top priority for improvement include additional lighting, seats and trash bins in the waiting room of the bus corridor, the availability of special space and stairs for service users who use wheelchairs, and seats intended for people with disabilities, the elderly, children and pregnant women. These are factors considered important by service users but have not been facilitated by Trans bus service provider in Batam.

Keywords : *public transportation service, importance-performance analysis method*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prioritas perbaikan layanan transportasi publik bus trans yang ada di Kota Batam. Penelitian memfokuskan pada fasilitas ruang tunggu penumpang yang menjadi salah satu sorotan masyarakat setempat karena berhubungan langsung dengan aspek keamanan dan kenyamanan pengguna layanan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan menggabungkannya dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk melakukan pengelompokan atribut berdasarkan perspektif pengguna layanan. Dari hasil pengukuran yang telah dilakukan, diperoleh informasi fasilitas yang perlu menjadi prioritas utama untuk diperbaiki meliputi penambahan lampu penerangan didalam ruang tunggu koridor bus, ketersediaan ruang khusus bagi pengguna layanan yang menggunakan kursi roda, tempat duduk yang diperuntukan bagi penyandang disabilitas dan usia lanjut, anak-anak dan wanita hamil, tangga khusus untuk pengguna layanan yang menggunakan kursi roda, tempat sampah yang tersedia di dalam ruang tunggu koridor bus serta menambah jumlah tempat duduk di dalam

ruang tunggu koridor bus. Pernyataan ini merupakan faktor yang dianggap penting oleh pengguna layanan, namun belum dapat dipenuhi oleh penyedia layanan bus transkota Batam.

Kata Kunci : layanan ruang tunggu; penumpang bus; trans kota; *importance-performance analysis method*

A. Pendahuluan

Sebagai salah satu layanan publik yang menjadi sorotan masyarakat, layanan transportasi publik bus trans kota Batam terus berupaya memperbaiki kualitas layanannya. Mulai dari penambahan sarana transportasi bus yang bertambah setiap tahunnya, sampai perbaikan sarana layanan pendukung seperti fasilitas koridor ruang tunggu penumpang di masing-masing lokasi transit penumpang. Hingga saat ini, tercatat sudah 72 unit bus trans kota Batam yang telah dioperasikan untuk melayani rute perjalanan penumpang di kota Batam. Jumlah tersebut belum ditambah dengan masuknya armada baru di periode bulan November tahun 2018 sebanyak 10 unit bus yang berasal dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia (tribun batam, diakses tanggal 16/10/2018). Penambahan jumlah armada ini merupakan salah satu bentuk usaha dinas perhubungan Kota Batam untuk meningkatkan kualitas layanan melalui pembukaan rute-rute baru guna menjangkau kebutuhan masyarakat yang belum terlayani secara maksimal. Berkembangnya pengetahuan masyarakat secara tidak langsung juga mempengaruhi penilaiannya terhadap suatu bentuk layanan. Teori ini cukup relevan jika dikaitkan dengan salah satu bentuk layanan publik yang ada di kota Batam.

Keberadaan layanan bus trans kota Batam tidak terlepas dari fasilitas fisik yang melekat pada layanan tersebut. Salah satu contoh yaitu ruang tunggu penumpang yang disediakan penyedia di masing-masing lokasi transit bus trans. Keberadaan ruang tunggu penumpang atau disebut koridor penumpang memiliki peran penting dalam memberikan kenyamanan bagi penumpang. Mulai dari aspek keamanan, kebersihan sampai nilai estetika yang melekat pada fasilitas tersebut.

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan terhadap pengguna layanan bus trans kota Batam tahun 2017, menemukan bahwa pengguna layanan bus trans kota Batam belum sepenuhnya puas terhadap fasilitas ruang tunggu yang disediakan oleh pengelola layanan bus trans kota Batam (Nugroho & Medra, 2017). Selain itu, ditemukan ketidaksesuaian ukuran dimensi fasilitas yang ada di ruang tunggu penumpang dengan ukuran tubuh pengguna layanan, sehingga membuat minat pengguna layanan menjadi hilang (Nugroho & Medra, 2017). Dalam perkembangannya, setidaknya ada lima perspektif yang dapat mempengaruhi kualitas suatu layanan yang berkembang hingga saat ini, diantaranya (Fandy, 2012) yang terdiri dari: (1) *transcendental approach*, kualitas sebagai *innate excellence*, sesuatu yang secara intuitif bisa dipahami, namun nyaris tidak mungkin dikomunikasikan; (2) *product based approach*, kualitas merupakan karakteristik, komponen atau atribut obyektif yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur; (3) *user-based approach*, kualitas bergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi; (4) *manufacturing based approach*, kualitas lebih berfokus pada praktik-praktik perekayasaan dan pemanufakturan, serta kesesuaian atau kecocokan persyaratan; dan (5) *value based approach*, kualitas merupakan aspek dari nilai dan harga.

Pada prinsipnya, kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen atau pengguna layanan dan berakhir pada pemenuhan harapan pelanggan. Kondisi ini menjelaskan bahwa citra kualitas yang baik bukan hanya berdasarkan pada sudut pandang produsen, melainkan berdasarkan

sudut pandang harapan konsumen atau pengguna layanan tersebut (Tjiptono, 2005). Selain itu, kepuasan konsumen tidak hanya dibentuk oleh kualitas layanan semata, namun juga ditentukan berdasarkan harga, kualitas barang, faktor pribadi dan faktor sosial. Artinya, sekalipun kualitas yang diberikan oleh pemerintah dinilai baik oleh pengguna layanan, namun apabila mereka merasa nilai harga yang ditetapkan jauh lebih tinggi bila dibandingkan dengan yang diharapkan, mereka belum tentu mempunyai kepuasan yang tinggi.

Selain faktor keterbatasan sumber daya pengelola, faktor budaya juga memberikan peran besar terhadap rendahnya penilaian masyarakat selaku pengguna layanan terhadap fasilitas yang diberikan. Hasil observasi tahun 2017 menemukan, beralih fungsinya fasilitas layanan koridor penumpang bus trans Kota Batam menjadi salah satu penyebab rendahnya minat masyarakat untuk beralih menggunakan salah satu fasilitas publik ini. Beralih fungsinya ruang tunggu penumpang menjadi area berjualan oleh sekelompok oknum di beberapa koridor penumpang menjadikan fasilitas ini menjadi terlihat kumuh atau kotor dan menjadi tidak aman bagi pengguna. Bukan hanya terhadap pengguna layanan, kondisi ini juga berpengaruh terhadap pengelolaan layanan dimana pengelola layanan publik wajib memenuhi standar pelayanan minimal angkutan massal berbasis jalan yaitu Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 10 tahun 2012 yaitu pasal 3 ayat (3) yang meliputi jenis pelayanan dan mutu pelayanan.

Belum terpenuhinya standar pelayanan minimal angkutan massal berbasis jalan oleh pengelola layanan bus trans kota Batam merupakan alasan utama pentingnya dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor apa saja yang menjadi prioritas perbaikan yang dapat dilakukan. Keterbatasan sumber daya yang dimiliki oleh pengelola layanan dapat diselaraskan dengan kebutuhan pengguna layanan sehingga tujuan pengoperasian layanan publik bukan

lagi hanya sekedar pemenuhan standar regulasi, namun akan mengarah kepada kepuasan pengguna layanan. Usaha tersebut tentu membutuhkan dasar perencanaan yang baik, mulai dari mengumpulkan informasi tentang aspek kebutuhan pengguna layanan sampai menyelaraskannya dengan keterbatasan yang dimiliki.

Salah satu teknik atau metode yang umum digunakan untuk mengetahui prioritas tersebut yaitu metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Metode ini bertujuan memberikan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka serta faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum sesuai dengan harapan mereka. Teknik ini juga sering digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan penawaran dengan menggunakan dua kriteria yaitu kepentingan relatif atribut dan kepuasan konsumen. Penerapan metode IPA dimulai dengan mengidentifikasi atribut-atribut yang relevan terhadap situasi pilihan yang diamati. Daftar atribut tersebut kemudian dikembangkan dengan mengacu kepada literatur, aktifitas wawancara, dan menggunakan penilaian.

Selain itu, sekumpulan atribut yang melekat pada barang atau jasa dievaluasi berdasarkan seberapa penting masing-masing produk tersebut bagi konsumen dan bagaimana jasa atau barang tersebut dipersepsikan oleh konsumen. Evaluasi ini biasanya dipenuhi dengan melakukan survei terhadap sampel yang terdiri atas konsumen atau pengguna layanan (Agung, 2014). Pada kajian ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja suatu layanan atau produk, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis menggunakan *Importance Performance Matrix*, yang digambarkan melalui sumbu x sebagai persepsi sedangkan sumbu y mewakili harapan (Agung, 2014).

Usaha untuk memperbaiki kualitas layanan transportasi publik di Indonesia telah pernah dilakukan. Diantaranya menggunakan

teknik *Structural Equation Modeling* (Supriyatno et al., 2012). Penelitian tersebut menjelaskan bahwa terdapat beberapa variabel yang mendorong seseorang untuk menggunakan sarana transportasi publik seperti tujuan perjalanan, pola perjalanan dan kemampuan membayar. Evaluasi terhadap model layanan transportasi publik seperti bus trans juga telah dilakukan. Hasil penelitian tersebut menghasilkan beberapa temuan yang perlu diperbaiki oleh pengelola layanan berdasarkan lima dimensi yang meliputi dimensi *reability*, *tangible*, *assurance*, *emphaty* dan *responsiveness* (Bahri & Darmawan, 2018)

Namun dari beberapa hasil penelitian tersebut, belum ada secara khusus membahas tentang evaluasi terhadap layanan yang khusus membahas tentang ruang tunggu penumpang atau koridor ruang tunggu penumpang. Selain berpengaruh secara langsung terhadap kenyamanan dan keamanan penumpang, perbaikan terhadap fasilitas ini juga berperan penting dalam membangun kesadaran masyarakat untuk beralih ke transportasi publik. Walaupun didalam peraturan menteri perhubungan Republik Indonesia nomor PM. 10 tahun 2012 tentang standar minimal angkutan massal berbasis jalan pada pasal 3 telah secara tegas menyebutkan standar yang minimal wajib yang harus dipenuhi, namun jika dibandingkan kondisi aktual cukup berbading terbalik dengan kondisi ideal yang diharapkan. Maka dari itu, penelitian ini menjadi sangat penting untuk dilakukan agar perbaikan layanan transportasi publik di kota Batam minimal mempunyai dasar pertimbangan untuk melakukan perbaikan sesuai dengan kemampuan dan kapasitas yang dimiliki.

Berdasarkan penjelasan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prioritas perbaikan layanan ruang tunggu penumpang bus trans Kota Batam yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan, sehingga diharapkan dapat menjadi rekomendasi perbaikan berkelanjutan untuk pihak pengelola dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan

B. Metode Penelitian

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling (non-probability sampling)*. Penentuan kriteria sampling ditentukan berdasarkan kategori umur, jenis kelamin responden dan frekuensi menggunakan fasilitas bus trans Kota Batam setiap harinya melalui teknik observasi dan wawancara (kuesioner). Observasi digunakan untuk memperoleh informasi kondisi aktual fasilitas ruang tunggu penumpang bus Kota Batam, seperti jenis fasilitas yang disediakan, dimensi ukuran fasilitas serta fungsi dari masing-masing fasilitas. Sedangkan wawancara digunakan untuk menggali informasi terkait aspek kebutuhan pengguna layanan bus trans Kota Batam. Aspek kebutuhan tersebut meliputi model fasilitas dan fungsi yang diharapkan dari masing-masing fasilitas serta prioritas perbaikan yang harus dilakukan.

Jumlah responden yang berhasil dihimpun selama periode pengamatan berjumlah sebanyak 324 responden. Kriteria responden ditentukan berdasarkan kategori jenis kelamin, umur dan frekuensi penggunaan fasilitas layanan bus trans Kota Batam. Jenis kelamin responden terdiri dari pria dan wanita, dan batasan umur pengguna layanan dibatasi minimal berumur 17 tahun keatas. Selain itu, frekuensi penggunaan layanan ditentukan berdasarkan keaktifan responden dalam menggunakan fasilitas layanan bus trans yaitu lebih dari satu kali per harinya. Informasi ini diketahui melalui hasil kuesioner yang diberikan kepada responden.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk melakukan pengolahan data penelitian. Teknik *deskriptif* digunakan untuk menggali masalah atau fenomena yang bersifat aktual pada saat penelitian dilakukan, kemudian menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki. Sedangkan teknik kuantitatif digunakan untuk menarik kesimpulan analisis menggunakan pendekatan statistik. Untuk menguji atribut instrument penelitian, kajian ini menggunakan teknik validitas dan

reliabilitas. Pengujian validitas digunakan untuk melihat hubungan antara hasil pengukuran alat tes atau instrumen dengan konsep teoritik yang dimiliki. Sedangkan reliabilitas digunakan untuk melihat konsistensi hasil pengukuran dapat dipercaya atau sejauh mana skor hasil pengukuran terbebas dari galat pengukuran (*measurement error*). Pengujian validitas dapat menggunakan persamaan korelasi *Pearson Product Moment*, dengan rumus sebagai berikut (Rosnani, 2010):

C. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menggunakan 26 instrumen pernyataan yang diperoleh dari aktifitas pengumpulan informasi melalui kuesioner dan wawancara terbuka yang diberikan kepada masing-masing pengguna layanan. Sejumlah informasi tersebut kemudian dikategorikan kedalam variabel penelitian sebagai atribut penelitian. Variabel penelitian yang digunakan sebagai aspek penilaian (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM. 10 tahun 2012 tentang standar minimal angkutan massal berbasis jalan). Dimensi penelitian yang digunakan adalah: (1) aspek keamanan, (2) keselamatan, (3) kenyamanan, (4) keterjangkauan, (5) kesetaraan, (6) keteraturan, dan (7) mutu pelayanan.

Tahapan validitas bertujuan mengetahui kebenaran hubungan antar instrumen pengukuran dengan konsep teoritik yang dimiliki. Untuk memperoleh hasil yang diharapkan, penelitian ini menggunakan nilai tingkat kepercayaan sebesar 95 persen ($\alpha = 5$ persen) dan nilai r_{tabel} sebesar 0,201. Dalam pengujiannya, tahapan ini menggunakan perhitungan ukuran sampel dengan mempertimbangkan kesalahan maksimum yang bisa ditoleransi sebesar 10%, sehingga jumlah sampel yang digunakan sebesar 96 sampel. Hasil pengujian awal instrumen menghasilkan tiga atribut pernyataan dinyatakan tidak valid, sehingga usaha perbaikan menggunakan 23 atribut pernyataan. Hasil pengujian validitas perbaikan 23 atribut pernyataan r hitungnyanya pada 7 dimensi penelitian di atas r tabelnya.

Hasil uji validitas menunjukkan tidak ada lagi atribut pada instrumen pengukuran yang berstatus tidak valid. Kondisi ini sekaligus menunjukkan bahwa variabel yang digunakan untuk melakukan pengukuran mempunyai kesesuaian terhadap analisis yang sedang dilakukan (sesuai dengan yang diharapkan).

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur keajegan pengukuran yang sedang dilakukan melalui konsistensi jawaban yang diberikan oleh responden. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai *cronbach alpha* berada diatas nilai 0,6 yang berarti responden cenderung konsisten dalam memberikan jawaban terhadap pernyataan yang diberikan. Nilai *cronbach alpha* dikatakan baik (*reliabel*) apabila berada di antara interval 0,8-1,0, apabila nilai berada di antara 0,6-0,79 dikategorikan dapat diterima. Sebaliknya, nilai akan dikatakan kurang baik apabila berada dibawah 0,6 [9].

Nilai *Importance Performance Matrix* merupakan representasi dari penilaian kinerja dan kepentingan suatu layanan berdasarkan perspektif pengguna layanan. Tools ini juga mampu menjelaskan tingkat kesesuaian terhadap nilai kinerja dan kepentingan dimasing-masing atribut layanan melalui perbandingan anatara nilai indeks kinerja dengan indeks kepentingan yang umumnya ditampilkan dalam bentuk persentase ($\times 100\%$).

Dari hasil pengukuran indeks kinerja dan kepentingan terhadap layanan bus trans batam diperoleh nilai indeks kinerja rata-rata sebesar 2,46 lebih kecil jika dibandingkan dengan nilai indeks kepentingannya yang mencapai 3,60 (Tabel 1). Hasil pengukuran ini sekaligus menjelaskan bahwa pengguna layanan masih menilai layanan yang diberikan oleh pengelola layanan bus trans-kota Batam masih belum sesuai dengan ekspektasi yang mereka harapkan.

Layanan yang memiliki nilai kinerja cukup rendah meliputi sarana penerangan lampu, tempat duduk untuk penumpang dan ketersediaan tangga khusus yang dapat digunakan oleh penderita disabilitas. Selain itu, ketersediaan tempat sampah dan jumlah

tempat duduk khusus untuk pengguna layanan juga memperoleh nilai terendah bahkan dibawah nilai indeks 2. Kondisi ini cukup sesuai dengan kondisi yang terjadi di beberapa ruang tunggu penumpang bus trans yang ada di Kota Batam. Salah satu penyebabnya yaitu keterbatasan anggaran yang dialokasikan untuk masing-masing ruang tunggu penumpang, tidak semua unit fasilitas ruang tunggu memperoleh anggaran

yang sama sehingga berdampak pada jumlah fasilitas yang disediakan. Sedangkan layanan fasilitas yang memperoleh nilai indeks kinerja positif hanya berjumlah tiga diantaranya, fasilitas layanan interkoneksi antar jalur/rute bus trans batam, lokasi koridor yang berada dekat dengan lokasi kerja pengguna layanan serta tarif yang dikenakan oleh penyedia layanan untuk satu kali perjalanan.

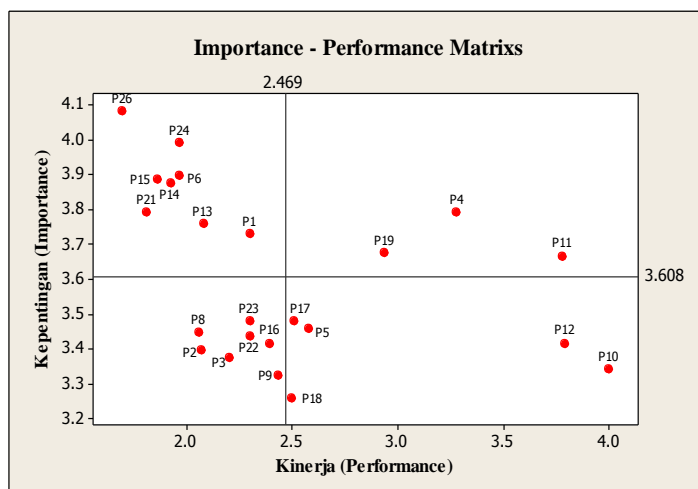
Tabel 1 Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja

No	Pernyataan	Skor Kepentingan (Y)	Skor Kinerja (X)	Tingkat Kesesuaian (Tki)	Nilai indeks kepentingan (Yi)	Nilai indeks kinerja (Xi)	Gap (selisih kinerja dan kepentingan) (Xi-Yi)
1	Pernyataan 1	358	221	61.73%	3.729	2.302	-1.427
2	Pernyataan 2	326	199	61.04%	3.396	2.073	-1.323
3	Pernyataan 3	324	212	65.43%	3.375	2.208	-1.167
4	Pernyataan 4	364	315	86.54%	3.792	3.281	-0.510
5	Pernyataan 5	332	248	74.70%	3.458	2.583	-0.875
6	Pernyataan 6	374	189	50.53%	3.896	1.969	-1.927
7	Pernyataan 8	331	198	59.82%	3.448	2.063	-1.385
8	Pernyataan 9	319	234	73.35%	3.323	2.438	-0.885
9	Pernyataan 10	321	384	119.63%	3.344	4.000	0.656
10	Pernyataan 11	352	363	103.13%	3.667	3.781	0.115
11	Pernyataan 12	328	364	110.98%	3.417	3.792	0.375
12	Pernyataan 13	361	200	55.40%	3.760	2.083	-1.677
13	Pernyataan 14	372	185	49.73%	3.875	1.927	-1.948
14	Pernyataan 15	373	179	47.99%	3.885	1.865	-2.021
15	Pernyataan 16	328	230	70.12%	3.417	2.396	-1.021
16	Pernyataan 17	334	241	72.16%	3.479	2.510	-0.969
17	Pernyataan 18	313	240	76.68%	3.260	2.500	-0.760
18	Pernyataan 19	353	282	79.89%	3.677	2.938	-0.740
19	Pernyataan 21	364	174	47.80%	3.792	1.813	-1.979
20	Pernyataan 22	330	221	66.97%	3.438	2.302	-1.135
21	Pernyataan 23	334	221	66.17%	3.479	2.302	-1.177
22	Pernyataan 24	383	189	49.35%	3.990	1.969	-2.021
23	Pernyataan 26	392	163	41.58%	4.083	1.698	-2.385
Rata – rata				69.16%	3.608	2.469	-1.139

Jika dilihat secara aktual, penilaian pengguna layanan cukup beralasan. Hal ini dikarenakan penyedia layanan memang secara khusus menempatkan beberapa koridor yang dekat dengan lokasi pengguna layanan seperti perkantoran yang berada dipusat pemerintahan, lokasi kawasan pabrik yang umumnya digunakan oleh karyawan bekerja serta pusat-pusat perbelanjaan yang ada di Kota Batam. Interkoneksi antar rute

bus trans yang sedang dikembangkan oleh penyedia layanan bus trans mampu menjangkau hampir seluruh lokasi transit walaupun waktu tunggu yang dialami oleh pengguna layanan masih membutuhkan perbaikan kedepannya. Sedangkan tarif yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna layanan, masih dinilai terjangkau yaitu sebesar Rp 4000 untuk sekali naik yang

berlaku untuk semua rute yang dilalui oleh bus trans Kota Batam.



Gambar 1 Pengolahan *Importance Performance Matrix*

Gambar 1 menunjukkan pengelompokan atribut layanan yang telah diteliti dikelompokkan dalam empat kuadran. Pengelompokan masing-masing jenis layanan dijelaskan berdasarkan kuadran. Kuadran I (menunjukkan faktor atau pernyataan yang dianggap penting oleh pengguna layanan namun tidak terlaksanakan, sehingga butuh perbaikan). Pernyataan yang termasuk dalam kuadran ini, yaitu: (1) fungsi lampu penerangan memberikan rasa aman bagi pengguna layanan didalam ruang tunggu koridor bus (P1); (2) fungsi lampu penerangan memberikan rasa nyaman bagi pengguna layanan di dalam ruang tunggu koridor bus (P6); (3) ruang khusus bagi pengguna layanan yang menggunakan kursi roda (P13); (4) tempat duduk yang diperuntukkan bagi penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, dan wanita hamil di dalam ruang tunggu koridor bus (P14); (5) tangga khusus untuk pengguna layanan yang menggunakan kursi roda (P15); (6) tempat sampah tersedia di dalam ruang tunggu koridor bus (P21); (7) tempat duduk yang terdapat di dalam ruang tunggu koridor memberikan rasa nyaman dan ergonomis (sesuai ukuran pengguna layanan) (P24); dan (8) jumlah tempat duduk yang memadai di dalam ruang tunggu koridor bus (P26).

Kuadran II (menggambarkan pernyataan yang dianggap penting dan dianggap sudah memenuhi harapan pelanggan, sehingga perlu dipertahankan). Pernyataan yang termasuk dalam kuadran ini yaitu: (1) penumpang diturunkan dan dinaikkan sesuai dengan tempat yang telah disediakan (P4); (2) lokasi koridor bus yang dekat dengan lokasi tempat bekerja (P11); dan (3) kepastian waktu keberangkatan dan kedatangan mobil bus (P19).

Kuadran III (menggambarkan pernyataan yang dianggap tidak penting serta kinerjanya kurang memuaskan, sehingga tidak perlu begitu diperhatikan). Pernyataan yang termasuk dalam kuadran ini yaitu: (1) petugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi arus masuk pengguna layanan (P2); (2) petugas menjaga keamanan kepada setiap pengguna layanan (P3); (3) kebersihan di dalam ruang tunggu koridor bus (P8); (4) tangga memberikan kemudahan penumpang naik dan turun dari mobil bus di ruang tunggu koridor bus (P9); (5) informasi yang terdapat di dalam ruang tunggu koridor mengenai nama halte dan jurusan/ rute keberangkatan (P16); (6) petugas memberikan pelayanan yang sopan dan ramah (P22); dan (7) *Standar Operasi Prosedur (SOP)* sudah diterapkan di dalam ruang tunggu koridor bus (P23).

Kuadran IV (menggambarkan pernyataan-pernyataan yang dianggap kurang penting tetapi kinerjanya terlalu berlebihan). Pernyataan yang termasuk dalam kuadran ini yaitu: (1) penanganan dalam keadaan darurat untuk pengguna layanan (P5); (2) interkoneksi antar koridor bus (P10); (3) tarif yang dikenakan pada pengguna layanan untuk satu kali perjalanan (P12); (4) informasi yang disampaikan di dalam ruang tunggu koridor kepada pengguna layanan mengenai perkiraan waktu tunggu kedatangan mobil bus (P17); dan (5) akses keluar masuk yang berada di ruang tunggu koridor bus (P18).

D. Simpulan

Beberapa prioritas perbaikan layanan ruang tunggu koridor layanan bus trans kota Batam yaitu: (1) kelengkapan sarana lampu penerangan disekitar ruang tunggu penumpang; (2) adanya ruang tunggu khusus yang disediakan bagi pengguna kursi roda (disabilitas) termasuk fasilitas tangga; (3) tersedianya tempat duduk yang sesuai dengan dimensi ukuran pengguna layanan seperti anak-anak; dan (4) ketersediaan tempat sampah dimasing-masing ruang tunggu penumpang. Banyak pertimbangan faktor atau pernyataan yang dianggap penting oleh pengguna layanan namun belum terlaksanakan dengan baik sehingga butuh segera dilakukan perbaikan.

E. Daftar Pustaka

- Agung, S. (2014). Importance-Performance Analysis to Arjosari Terminal. *Dimensi (Journal of Architecture and Built Environment)*, 41(2).
- Bahri, S., & Darmawan, (2018). Evaluasi Tingkat Kualitas Layanan Industri Moda Transportasi Publik dengan Integrasi Pendekatan Servqual dan IPA Diagram. *Sektrum Industri*, 16(2), 201.
- Nugroho, A., Medra, D., Studi, P., Industri, T., & Putera, U. (2017). Redesain Ruang Tunggu Penumpang Bus Trans Kota Batam: Studi Teknis Evaluasi Layanan Transportasi Publik. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 3(1), 36–49.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 Tahun 2012.
- Rosnani, G. (2010). *Perancangan Produk*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Supriyatno, D., Sulistio, H., Djakfar, L., & Wicaksono, A. (2012). Permodelan Kebutuhan Transportasi Massal Guided Busway Menggunakan Structural Equation Modeling. *Jurnal Transportasi*, 12(2), 143–152.
- Sugiyono, S. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Fandy, T. (2012) *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. 1–99.