E-ISSN : 2988-1986
https://ejournal.cahayailmubangsa.institute/index.php/kohesi

Kohesi: Jurnal Multidisiplin Saintek
Volume 11 No 2 Tahun 2026

ANALISIS PERSEPSI PENUMPANG ANGKUTAN KOTA TRAYEK 47 KILANG TERHADAP KUALITAS LAYANAN ANGKUTAN KOTA

Margo Wattimury[1*], Sammy Amaheka[2], Juliet Metekohy[3]
[1,2,3] Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Pattimura
E-mail: margowattimury@gmail.com

ABSTRAK

Transportasi sangat penting bagi mobilitas masyarakat, terutama di daerah terpencil seperti Desa Kilang di Kota Ambon, yang sangat bergantung pada layanan angkutan kota trayek 47. Rute ini memiliki peran strategis dengan menghubungkan masyarakat ke pusat kegiatan utama kota, termasuk Terminal Mardika sebagai simpul transit utama. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kualitas layanan, mengidentifikasi kesenjangan antara harapan penumpang dan pengalaman yang sebenarnya, serta menentukan area prioritas yang perlu ditingkatkan pada angkutan kota trayek 47 Kilang dengan mengevaluasi persepsi di berbagai dimensi, yaitu bukti fisik, empati, responsivitas, keandalan, dan jaminan. Data dikumpulkan dari 100 responden menggunakan 24 indikator melalui penyebaran kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor kualitas layanan secara keseluruhan mencapai 72,78, yang dikategorikan sebagai baik. Namun, teridentifikasi adanya kesenjangan yang signifikan antara harapan dan kenyataan, terutama terkait kebersihan terminal dan halte bus, kecepatan layanan, aksesibilitas, serta ketersediaan informasi rute. Oleh karena itu, peningkatan di bidang-bidang tersebut harus menjadi prioritas utama untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna, khususnya di wilayah yang sangat bergantung pada angkutan umum.

Kata Kunci: Angkutan Kota, Kualitas Layanan, Persepsi Penumpang, Importance Performance Analysis

ABSTRACT

Transportation is vital for community mobility, particularly in remote areas like Kilang Village in Ambon City, which relies heavily on Route 47 city services. This route serves a strategic purpose by linking the community to the city's main activity center, which includes the Mardika Terminal as the primary transit hub. This study seeks to assess service quality levels,

Article History
Received: Juli 2026
Reviewed:Juli 2026
Published: Juli 2026

Plagiarism Checker No 237.u873247.fh8374

Copyright : Author
Publish by : Kohesi

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

identify gaps between passenger expectations and actual experiences, and pinpoint priority areas for improvement on the Kilang Route 47 City Transportation by evaluating perceptions across the dimensions of physical evidence, empathy, responsiveness, reliability, and assurance. Data were collected from 100 respondents using 24 indicators through the distribution of questionnaires. The study's findings indicate that the overall service quality scores 72. 78, which is categorized as good. However, a substantial discrepancy was identified between expectations and reality, especially regarding terminal and bus stop cleanliness, service speed, accessibility, and the availability of route information. Consequently, enhancing these areas should be a top priority to improve service quality and user satisfaction, particularly in regions heavily reliant on public transit.
Keywords: Public Transportation, Service Quality, Passenger Perception, Importance Performance Analysis

PENDAHULUAN

Transportasi memainkan kedudukan berarti dalam menunjang mobilitas warga serta mendesak pembangunan yang *balance*. Di Kota Ambon, angkutan umum tetap menjadi moda transportasi utama, dengan trayek 47 berfungsi sebagai jalur transit utama yang menghubungkan Desa Kilang dengan Terminal Mardika. Rute ini memiliki arti strategis karena menjadi akses utama bagi warga Desa Kilang menuju pusat-pusat ekonomi, lembaga pendidikan, dan layanan sosial.

Keterpencilan wilayah dan kurangnya pilihan transportasi alternatif membuat masyarakat sangat bergantung pada rute ini. Namun, hasil survei awal menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Tingkat kepentingan penumpang cukup tinggi, terutama terkait fasilitas fisik dan keandalan, namun tingkat kepuasan tetap rendah, khususnya mengenai kebersihan, kenyamanan, dan aksesibilitas.

Studi-studi sebelumnya di berbagai kota juga telah mengidentifikasi masalah serupa, di mana kebersihan, kenyamanan, dan ketepatan waktu sering kali menjadi sumber ketidakpuasan penumpang. Namun, kajian yang secara spesifik menyoroti trayek di wilayah terpencil seperti Desa Kilang masih terbatas.

Oleh sebab itu, riset ini bertujuan untuk menganalisis persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan angkutan kota trayek 47 Kilang. Hasilnya diharapkan dapat memberikan gambaran aspek yang perlu ditingkatkan sekaligus menjadi dasar perumusan strategi peningkatan mutu layanan angkutan kota di Kota Ambon.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dirancang untuk memahami tingkat kualitas layanan, kesenjangan antara harapan dan kenyataan, serta bidang-bidang prioritas yang perlu ditingkatkan pada rute angkutan umum Kota 47 Kilang berdasarkan persepsi penumpang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metodologi deskriptif. Lokasi penelitian berada di sepanjang rute angkutan umum Kota 47, yang melayani rute Desa Kilang–Terminal Mardika di Kota Ambon. Pengumpulan data dilakukan pada bulan April 2025 dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada penumpang di Trayek Kota 47 Kilang.

Populasi penelitian terdiri dari seluruh pengguna Trayek Kota 47, dengan sampel sekitar 100 responden yang dipilih melalui pengambilan sampel purposive khususnya, individu yang menggunakan layanan tersebut selama periode penelitian. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan 24 indikator berdasarkan lima aspek kualitas layanan: kesiapan fisik, empati, responsivitas, keandalan, dan jaminan. Setiap indikator diukur menggunakan skala Likert berkisar antara 1 hingga 5.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Analisis dilakukan dengan menghitung rata-rata, persentase, dan selisih antara kepentingan dan kepuasan penumpang pada setiap dimensi pelayanan. Hasil analisis tersebut digunakan untuk mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan guna meningkatkan kualitas layanan angkutan di Trayek 47 Kilang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Trayek 47 Kilang merupakan salah satu jalur angkutan kota (angkot) yang menghubungkan Desa Kilang dengan pusat Kota Ambon. Secara administratif, Desa Kilang terletak di Kecamatan Leitimur Selatan, Kota Ambon, Provinsi Maluku. Secara geografis, Desa Kilang berbatasan dengan Negeri Soya di sebelah utara, Laut Banda di sebelah selatan, Negeri Naku di sebelah barat, dan Negeri Hukurilla di sebelah timur. Desa ini merupakan bagian dari wilayah administrasi Kota Ambon. Menurut data dari Dukcapil Kementerian Dalam Negeri tahun 2022, terdapat sekitar 841 orang yang tinggal di Desa Kilang.

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Tabel 1. Uji Validitas Kepuasan Y1 Terhadap Variabel (X) Tingkat Aspek Kinerja Layanan

Indikator	Nilai R-Hitung (*Pearson Correlation*)	Nilai R-Tabel	Nilai Sig	Keterangan
X1.1	.701**	0.195	0.000	Valid
X1.2	.717**	0.195	0.000	Valid
X1.3	.360**	0.195	0.000	Valid
X1.4	.714**	0.195	0.000	Valid

X1.5	.514**	0.195	0.000	Valid
X1.6	.650**	0.195	0.000	Valid
X1.7	.601**	0.195	0.000	Valid
X1.8	.754**	0.195	0.000	Valid
X1.9	.747**	0.195	0.000	Valid
X1.10	.764**	0.195	0.000	Valid
X2.1	.753**	0.195	0.000	Valid
X2.2	.813**	0.195	0.000	Valid
X2.3	.737**	0.195	0.000	Valid
X2.4	.838**	0.195	0.000	Valid
X3.1	.713**	0.195	0.000	Valid
X3.2	.687**	0.195	0.000	Valid
X4.1	.548**	0.195	0.000	Valid
X4.2	.827**	0.195	0.000	Valid
X4.3	.668**	0.195	0.000	Valid
X4.4	.827**	0.195	0.000	Valid
X4.5	.579**	0.195	0.000	Valid
X4.6	.739**	0.195	0.000	Valid
X5.1	.791**	0.195	0.000	Valid
X5.2	.781**	0.195	0.000	Valid

Tabel 2. Uji Validitas Kepentingan Y2 Terhadap Variabel (X) Tingkat Aspek Kinerja Layanan

Indikator	Nilai R-Hitung (*Pearson Correlation*)	Nilai R-Tabel	Nilai Sig	Keterangan
X1.1	.767**	0.195	0.000	Valid
X1.2	.733**	0.195	0.000	Valid
X1.3	.571**	0.195	0.000	Valid
X1.4	.658**	0.195	0.000	Valid
X1.5	.488**	0.195	0.000	Valid
X1.6	.594**	0.195	0.000	Valid
X1.7	.556**	0.195	0.000	Valid
X1.8	.800**	0.195	0.000	Valid
X1.9	.794**	0.195	0.000	Valid
X1.10	.740**	0.195	0.000	Valid
X2.1	.816**	0.195	0.000	Valid
X2.2	.791**	0.195	0.000	Valid
X2.3	.801**	0.195	0.000	Valid
X2.4	.671**	0.195	0.000	Valid
X3.1	.584**	0.195	0.000	Valid
X3.2	.719**	0.195	0.000	Valid
X4.1	.731**	0.195	0.000	Valid
X4.2	.646**	0.195	0.000	Valid
X4.3	.710**	0.195	0.000	Valid
X4.4	.672**	0.195	0.000	Valid
X4.5	.740**	0.195	0.000	Valid
X4.6	.696**	0.195	0.000	Valid
X5.1	.766**	0.195	0.000	Valid

X5.2	.667**	0.195	0.000	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas, pada tabel 1. hasil uji validitas kepuasan Y1 diatas ada 24 pertanyaan yang diuji dan 24 indikator tersebut dianggap valid karena memiliki nilai korelasi (*Pearson Correlation*) atau R-hitung > nilai R-tabel dan nilai Sig-nya < 0.005. Misalnya untuk indikator X1.1 nilai korelasinya 0.707 > nilai R-tabel 0.195 serta nilai signifikansinya 0.000 < 0.005 sehingga memenuhi persyaratan dan dianggap valid. Sedangkan untuk tabel 2. hasil uji validitas kepentingan Y2 diatas ada 24 pertanyaan yang diuji dan 24 indikator tersebut dianggap valid karena memiliki nilai korelasi (*Pearson Correlation*) atau R-hitung > nilai R-tabel dan nilai Sig-nya < 0.005. Misalnya untuk indikator X1.1 nilai korelasinya 0.783 > nilai R-tabel 0.195 serta nilai signifikansinya 0.000 < 0.005 sehingga memenuhi persyaratan dan dianggap valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 3. *Reliability Statistics* Y1 Kepuasaan terhadap Variabel (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.954	24

Tabel 4. *Reliability Statistics* Y1 Kepentingan terhadap Variabel (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.954	24

Berdasarkan hasil yang diperoleh, pada tabel 3. Nilai *Cronbach Alpha* 0.954 = 954% dan tabel 4. *Cronbach Alpha* 0.954 = 954% dimana dimana Kriteria Nunnally (1960); *Cronbach Alpha* lebih besar dari 60%. Nilai koefisien reliabilitas kedua tabel diatas adalah 0.954, nilai ini > 0,60. Maka hasil kuesioner ini memiliki tingkat reliabilitas yang baik atau dengan kata lain dapat dipercaya.

b. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

✓ Penentuan tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan kepentingan indikator-indikator yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Rumus tingkat kesesuaian:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} x100\% \quad \text{.....(1)}$$

Keterangan:

Tki = Tingkat Kesesusian

Xi = Skor Penilaian Kepuasaan (*Performance*)

Yi = Skor Penilaian Kepentingan (*Importance*)

Tabel 5. Tingkat Kesesuaian Tingkat Kepuasaan dan Kepentingan

No	Indikator	Skor Total Y1 (Xi)	Skor Total Y2 (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki) (%)
1	X1.1	265	419	63,25
2	X1.2	251	423	59,34
3	X1.3	274	407	67,32
4	X1.4	279	409	68,22
5	X1.5	358	424	84,43
6	X1.6	267	406	65,76
7	X1.7	260	406	64,04
8	X1.8	366	395	92,66
9	X1.9	363	407	89,19
10	X1.10	249	408	61,03
11	X2.1	368	397	92,70
12	X2.2	275	404	68,07
13	X2.3	365	409	89,24
14	X2.4	265	412	64,32
15	X3.1	346	405	85,43
16	X3.2	333	412	80,83
17	X4.1	249	420	59,29
18	X4.2	252	419	60,14
19	X4.3	277	402	68,91
20	X4.4	263	410	64,15
21	X4.5	266	419	63,48
22	X4.6	261	401	65,09
23	X5.1	341	408	83,58
24	X5.2	359	416	86,30
Total				**72,78**

✓ Nilai tingkat kesesuaian antara kepuasaan dan kepentingan ini dipakai untuk menentukan penilaian responden terhadap kinerja setiap indikator.

Kriteria penilaian sebagai berikut:

0,81 - 1,00 (Sangat Baik)

0,66 - 0,80 (Baik)

0,51 - 0,65 (Cukup Baik)

0,35 - 0,50 (Kurang Baik)

0,00 - 0,34 (Sangat Tidak Baik)

Setelah diperoleh nilai tingkat kesesuaian (TKI) pada tabel di atas, setelah itu dimasukan kedalam tabel kinerja penilaian atribut, kemudian diberikan nilai dan skala berupa sangat baik, baik, cukup baik, kurang dan baik, sehingga didapatlah hasil nilai kepuasan penumpang.

Tabel 6. Kinerja Penilaian Atribut

No	Indikator	Atribut	Skor	Kinerja Kualitas Pelayanan
1	X1.1	Kebersihan terminal	63,25	Cukup Baik
2	X1.2	Kebersihan Halte atau Ruang Tunggu	59,34	Cukup Baik
3	X1.3	Kelengkapan fasilitas terminal	67,32	Baik
4	X1.4	Kapasitas ruang tunggu atau halte sudah memenuhi kebutuhan sesuai dengan jumla penumpang yang datang	68,22	Baik
5	X1.5	Kendaraan dalam kondisi baik	84,43	Sangat Baik
6	X1.6	Angkutan kota menyediakan fasilitas keselamatan yang memadai, seperti sabuk pengaman dan alat pemadam kebakaran	65,76	Cukup Baik
7	X1.7	Keteraturan parkiran kendaraan	64,04	Cukup Baik
8	X1.8	Keamanan akses pejalan kaki	92,66	Sangat Baik
9	X1.9	Keselamatan akses pejalan kaki	89,19	Sangat Baik
10	X1.10	Kenyamanan akses pejalan kaki	61,03	Cukup Baik
11	X2.1	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada penumpang	92,70	Sangat Baik
12	X2.2	Pihak penyedia angkutan kota memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur keselamatan kepada penumpang	68,07	Baik
13	X2.3	Petugas melayani penumpang dengan baik	89,24	Sangat Baik
14	X2.4	Saya merasa puas dengan kecepatan pelayanan angkutan kota yang saya gunakan	64,32	Cukup Baik
15	X3.1	Dalam merespon keluhan penumpang petugas mampu menanggapinya	85,43	Sangat Baik
16	X3.2	Pengemudi angkutan kota berkendara dengan kecepatan yang aman dan sesuai dengan kondisi jalan.	80,83	Baik
17	X4.1	Mudah menjangkau tujuan perjalanan dengan menggunakan angkutan kota Trayek 47 Kilang	59,29	Cukup Baik
18	X4.2	Angkutan kota Tayek 47 Kilang mudah didapatkan pada sepanjang titik atau jalur lokasi trayek	60,14	Cukup Baik
19	X4.3	Jarak dari rumah untuk mencapai akses kota Trayek 47 Kilang relatif dekat	68,91	Baik
20	X4.4	Angkutan kota Trayek 47 Kilang mudah didapat pada jam berapapun	64,15	Cukup Baik
21	X4.5	Informasi tentang angkutan kota Trayek 47 Kilang mudah didapatkan	63,48	Cukup Baik
22	X4.6	Untuk mencapai terminal angkutan kota Trayek 47 Kilang membutuhkan waktu	65,09	Cukup Baik

		yang tidak lama		
23	X5.1	Saya tidak pernah mengalami tindakan kriminal atau kejadian yang mengancam keselamatan selama menggunakan angkutan kota	83,58	Sangat Baik
24	X5.2	Saya merasa aman dan tenang saat menggunakan angkutan kota, tanpa gangguan dari penumpang lain	86,30	Sangat Baik
Total			**72,78**	**Baik**

✓ Selanjutnya analisis kuadran yaitu menghitung rata-rata nilai tingkat kepuasaan (*Performance*) dan kepentingan (*Importance*) untuk setiap item indikator dengan rumus sebagai berikut:

$$Xi = \frac{Xi}{n} \quad \text{.....(2)}$$

$$Yi = \frac{Yi}{n} \quad \text{.....(3)}$$

Dimana:

Xi = Bobot rata-rata tingkat penilaian atribur kepuasaan ke-i

Yi = Bobot rata-rata tingkat penilaian atribur kepentingan ke-i

N = Jumlah responden

Tabel 7. Nilai Rata-rata Tingkat Kepuasaan (*Performance*) dan Kepentingan *(Importance)*

No	Indikator	Skor Total Y1 (Xi)	Rata-Rata Tingkat Kepuasaan (Xi)	Skor Total Y2 (Yi)	Rata-Rata Tingkat Kepentingan (Yi)
1	X1.1	265	2,65	419	4,19
2	X1.2	251	2,51	423	4,23
3	X1.3	274	2,74	407	4,07
4	X1.4	279	2,79	409	4,09
5	X1.5	358	3,58	424	4,24
6	X1.6	267	2,67	406	4,06
7	X1.7	260	2,60	406	4,06
8	X1.8	366	3,66	395	3,95
9	X1.9	363	3,63	407	4,07
10	X1.10	249	2,49	408	4,08
11	X2.1	368	3,68	397	3,97
12	X2.2	275	2,75	404	4,04
13	X2.3	365	3,65	409	4,09
14	X2.4	265	2,65	412	4,12
15	X3.1	346	3,46	405	4,05
16	X3.2	333	3,33	412	4,12
17	X4.1	249	2,49	420	4,20
18	X4.2	252	2,52	419	4,19
19	X4.3	277	2,77	402	4,02
20	X4.4	263	2,63	410	4,10
21	X4.5	266	2,66	419	4,19

22	X4.6	261	2,61	401	4,01
23	X5.1	341	3,41	408	4,08
24	X5.2	359	3,59	416	4,16

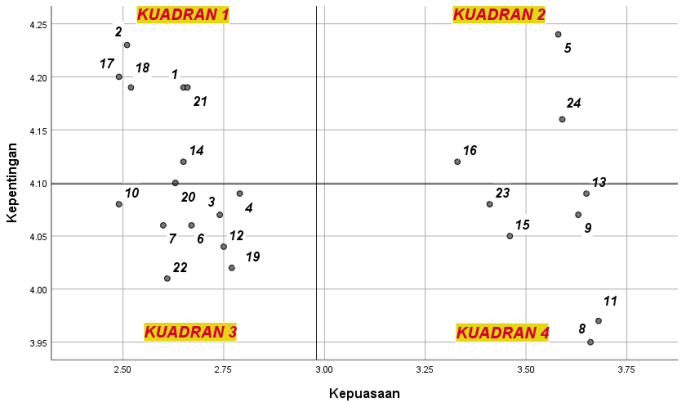
✓ Menghitung rata-rata penilaian tingkat kepuasaan/kenyataan (*Performance*) dan kepentingan/harapan (*Importance*) untuk keseluruhan atribut.

Tabel 8. Nilai Rata-rata Tingkat Kepuasaan (*Performance*) dan Kepentingan *(Importance)*

No	Indikator	Rata-Rata Tingkat Kepuasaan (Xi)	Rata-Rata Tingkat Kepentingan (Yi)
1	X1.1	2,65	4,19
2	X1.2	2,51	4,23
3	X1.3	2,74	4,07
4	X1.4	2,79	4,09
5	X1.5	3,58	4,24
6	X1.6	2,67	4,06
7	X1.7	2,60	4,06
8	X1.8	3,66	3,95
9	X1.9	3,63	4,07
10	X1.10	2,49	4,08
11	X2.1	3,68	3,97
12	X2.2	2,75	4,04
13	X2.3	3,65	4,09
14	X2.4	2,65	4,12
15	X3.1	3,46	4,05
16	X3.2	3,33	4,12
17	X4.1	2,49	4,20
18	X4.2	2,52	4,19
19	X4.3	2,77	4,02
20	X4.4	2,63	4,10
21	X4.5	2,66	4,19
22	X4.6	2,61	4,01
23	X5.1	3,41	4,08
24	X5.2	3,59	4,16

c. Diagram IPA

Rata-rata tingkat kepuasaan (Y1) berada pada sumbu X yang menunjukkan seberapa baik suatu atribut dijalankan atau dirasakan oleh penumpang, dari kiri ke kanan berarti kepuasaan atau kinerja meningkat. Sedangkan untuk rata-rata tingkat kepentingan (Y2) berada pada sumbu Y yang menunjukkan seberapa penting atribut tersebut menurut penumpang, dari bawah ke atas berarti kepentingan meningkat.



Gambar 1. Diagram IPA

Kuadran I: Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kepuasan Rendah)

Menunjukan bahwa indikator-indikator yang berada dalam kuadran satu penanganannya perlu diprioritaskan karena atribut-atribut ini yang dinilai sangat penting oleh penumpang tetapi kinerjannya belum memuaskan pada angkutan kota Trayek 47 Kilang, sehingga fokus utamanya ialah perbaikan. Indikator layanan berikut ini disebutkan pada kuadran 1 ini adalah:

X1.1: Kebersihan terminal

X1.2: Kebersihan Halte atau Ruang Tunggu

X2.4: Saya merasa puas dengan kecepatan pelayanan angkutan kota yang saya gunakan

X4.1: Mudah menjangkau tujuan perjalanan dengan menggunakan angkutan kota Trayek 47 Kilang

X4.2: Angkutan kota Tayek 47 Kilang mudah didapatkan pada sepanjang titik atau jalur lokasi trayek

X4.4: Angkutan kota Trayek 47 Kilang mudah didapat pada jam berapapun

X4.5: Informasi tentang angkutan kota Trayek 47 Kilang mudah didapatkan

Kuadran II: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kepuasaan Tinggi)

Hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator di kuadran ini sebaiknya dijaga agar tetap konsisten karena, secara umum, tingkat kinerja layanan sudah sesuai dengan kebutuhan penumpang. Di Kuadran 2, indikator-indikator layanannya adalah:

X1.5: Kendaraan dalam kondisi baik

X3.2: Pengemudi angkutan kota berkendara dengan kecepatan yang aman dan sesuai dengan kondisi jalan.

X5.2: Saya merasa aman dan tenang saat menggunakan angkutan kota, tanpa gangguan dari penumpang lain

Kuadran III: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kepuasaan Rendah)

Hal ini menunjukan bahwa indikator yang berada dalam kuadran ini dinilai masih kurang

penting bagi penumpang, sedangkan kinerja pelayanannya biasa saja. Indikator layanan berikut ini disebutkan pada kuadran 3 ini adalah:

X1.3: Kelengkapan fasilitas terminal

X1.4: Kapasitas ruang tunggu atau halte sudah memenuhi kebutuhan sesuai dengan jumlah penumpang yang datang

X1.6: Angkutan kota menyediakan fasilitas keselamatan yang memadai, seperti sabuk pengaman dan alat pemadam kebakaran

X1.7: Keteraturan parkiran kendaraan

X1.10: Kenyamanan akses pejalan kaki

X2.2: Pihak penyedia angkutan kota memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur keselamatan kepada penumpang

X4.3: Jarak dari rumah untuk mencapai akses kota Trayek 47 Kilang relatif dekat

X4.6: Untuk mencapai terminal angkutan kota Trayek 47 Kilang membutuhkan waktu yang tidak lama

Kuadran IV: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kepuasaan Tinggi)

Hal ini menunjukkan bahwa atribut-atribut dalam kuadran ini dinilai lebih tinggi dalam pelayanan karena penumpang menganggap bahwa mereka tidak terlalu penting, tetapi mereka melakukannya dengan sangat baik sehingga terlihat berlebihan. Kuadran 4 ini mengandung atribut pelayanan berikut:

X1.8: Keamanan akses pejalan kaki

X1.9: Keselamatan akses pejalan kaki

X2.1: Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada penumpang

X2.3: Petugas melayani penumpang dengan baik

X3.1: Dalam merespon keluhan penumpang petugas mampu menanggapinya

X5.1:Saya tidak pernah mengalami tindakan kriminal atau kejadian yang mengancam keselamatan selama menggunakan angkutan kota

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian di atas, kualitas layanan Angkutan Kota Trayek 47 Kilang termasuk dalam kategori “baik”, dengan skor total 72,78 (≈73). Namun, terdapat selisih antara tingkat kepentingan/harapan sebesar 98,38% dan tingkat kepuasan/kenyataan layanan sebesar 71,52%. Kebersihan terminal dan halte, kecepatan layanan, kemudahan mencapai tujuan, kemudahan menemukan angkutan, serta kemudahan memperoleh informasi terkait Trayek 47 Kilang merupakan beberapa aspek yang harus diprioritaskan. Untuk meningkatkan kualitas aspek prioritas (kuadran I), pihak-pihak terkait seperti Dinas Perhubungan Kota Ambon dan pengelola Trayek 47 Kilang harus memberikan perhatian khusus pada aspek-aspek layanan yang berada di kuadran I (prioritas utama yang perlu ditingkatkan), khususnya:

- ✓ Kebersihan terminal dan halte:
  Perlu disediakan sarana kebersihan rutin, seperti tempat sampah, petugas kebersihan, dan himbauan menjaga kebersihan.
- ✓ Kecepatan pelayanan angkutan:
  Pengaturan jadwal dan pengawasan diperlukan agar angkutan tidak sering membuat penumpang menunggu dan perjalanan tidak memakan waktu lebih lama.
- ✓ Kemudahan menjangkau tujuan dan menemukan angkutan:
  Diperlukan penataan rute dan titik pemberhentian yang lebih jelas dan merata, terutama di daerah yang belum terjangkau optimal.
- ✓ Akses informasi
  Diperlukan sistem informasi publik (baik melalui aplikasi, papan informasi, maupun media sosial) yang memudahkan masyarakat memperoleh jadwal, rute, dan tarif angkot Trayek 47 Kilang.

DAFTAR PUSTAKA

Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. (2020). Rencana pembangunan jangka menengah nasional 2020–2024. Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. https://www.bappenas.go.id

Buamona, S., Timboeleng, J., & Karongkong, H. (2016). Analisis pelayanan transportasi angkutan kota di Kota Ternate. Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota, Universitas Sam Ratulangi.

Dirang, M., & Iriani. (2021). Analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengguna ruang tunggu penumpang Pelabuhan Tanjung Perak dengan metode SERVQUAL dan TRIZ. Juminten: Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi, 2(1), 49–60.

Karongkong, H., Buamona, M. S., & Timboeleng, J. (2017). Analisis pelayanan transportasi angkutan kota di Kota Ternate. Jurnal Spasial, 4(3), 82–95.

Leliana, A., & Oktaviastuti, B. (2020). Analisis kepuasan penumpang kereta api terhadap angkutan umum di Stasiun Madiun. Jurnal Rekayasa Teknik Sipil Universitas Madura, 5(1), 1–6.

Nababan, D., Paresa, J., & Asnawi, A. (2021). Analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan angkutan pedesaan rute Kota Merauke–Distrik Kurik. MJCE, 3, 57–63.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Sandy, B. D. A. (2019). Analisis kepuasan penumpang terhadap pelayanan bus sekolah Kota Surabaya dengan metode Importance–Performance Analysis. Jurnal Teknik Sipil Universitas Teuku Umar, 5(2), 100–111.

Yarmen, M., & Yuda, I. G. (2013). Kualitas pelayanan angkutan kota (angkot) di Jawa Barat. Jurnal Ilmiah, Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia.