

Kinerja Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang JR Connection di wilayah Jabodetabek (Studi Kasus : Daerah Jabodetabek)

Liana Dwi Yulistiyanti^{1*}, Alfia Nur Rahmawati², Risang Setyobudi¹,
Syarifah Nur Octavia¹, Reza Husain Wicaksono¹

¹Universitas Sunan Bonang, Jl. DR. Wahidin Sudirohusodo No.798, Sidorejo, Kab. Tuban

²Universitas Bojonegoro, Jl. Lettu Suyitno No.2, Glendeng, Kalirejo, Keb. Bojonegoro

*lianadwiyulistiyanti@gmail.com

ABSTRAK

Transportasi mempunyai kedudukan yang cukup strategis dalam konteks peran dalam pembangunan nasional. Salah satu komponen penting dalam pengembangan dan peningkatan sistem moda transportasi adalah pengembangan dan peningkatan kinerja pelayanan. Salah satu unsur utama kebijaksanaan pembangunan dalam rangka menunjang kegiatan ekonomi adalah penyediaan moda transportasi yang memadai. Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi (Jabodetabek) yaitu sebuah kawasan megapolitan Jakarta dan sekitarnya. Provinsi DKI Jakarta telah menetapkan bahwa wilayah Bodetabek sebagai wilayah penyangga kota Jakarta. Bodetabek memiliki pergerakan yang sangat tinggi menuju ke Jakarta, dengan hal ini dibutuhkan sistem moda transportasi yang andal. Penelitian ini mencoba mendeskripsikan kondisi sistem moda transportasi Jabodetabek saat ini serta memberikan gambaran kondisi yang ada saat ini. Dengan memperhatikan hasil-hasil penelitian serta data-data dari instansi terkait serta hasil survey data primer, Dengan menggunakan analisa SEM (Structural Equation Modeling) dan terdiri dari beberapa indikator, pada analisis ini menunjukkan indikator yang berpengaruh kepada kinerja pelayanan JR Connection di wilayah Jabodetabek sehingga dapat digambarkan atau dapat diketahui mana indikator yang sangat berpengaruh terhadap kinerja pelayanan JR Connection. Dari hasil penelitian setelah diketahui indikator yang berpengaruh dapat di tentukan rekomendasi penanganan untuk kinerja pelayanan JR Connection di wilayah Jabodetabek untuk meningkatkan kinerja pelayanan angkutan pemukiman di wilayah Jabodetabek.

Kata kunci: Kinerja Pelayanan, Kepuasan, kepentingan dan SEM (Persamaan Model Struktural) PLS.Smart 3.0

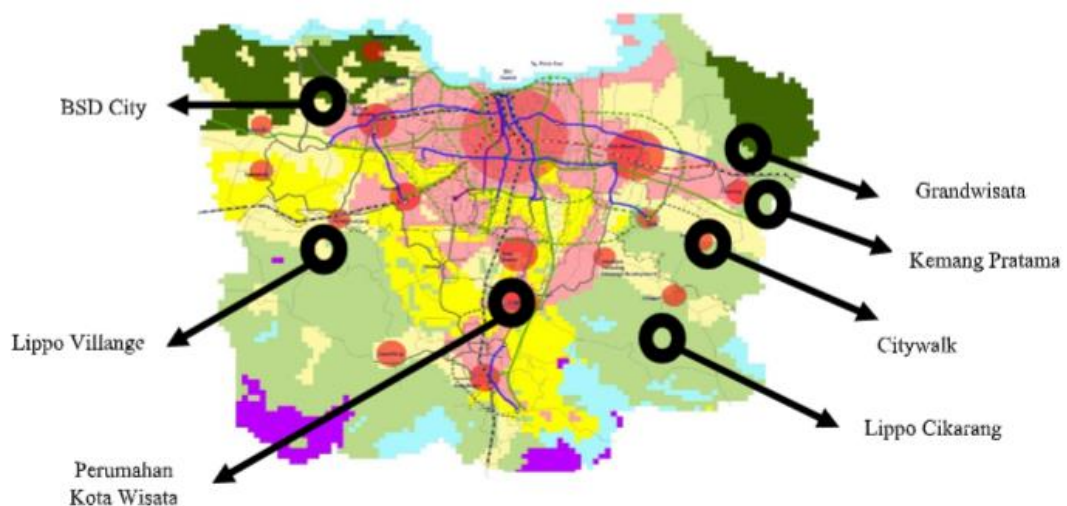
ABSTRACT

Transportation has a strategic position in the context of its role in national development. One of the important components in the development and improvement of transportation mode system is the development and improvement of service performance. One of the main elements of development policy in order to support economic activity is the provision of adequate transportation modes. Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi (Jabodetabek) is a megapolitan area of Jakarta and surrounding areas. DKI Jakarta Province has determined that the Bodetabek area as a buffer zone of Jakarta. Bodetabek has a very high movement towards Jakarta, with this required a reliable mode of transportation system. This research tries to describe condition of current Jabodetabek mode of transportation system and gives description of current condition. By paying attention to research results and data from related agencies as well as primary data survey results, using SEM (Structural Equation Modeling) analysis and consisting of several indicators, this analysis shows indicators that influence the performance of JR Connection services in the Jabodetabek area so that can be described or known which indicators really influence the performance of JR Connection services. From the research results, after determining the influential indicators, recommendations for handling the performance of JR Connection services in the Jabodetabek area can be determined to improve the performance of residential transportation services in the Jabodetabek area.

Keywords: Service Performance, Satisfaction, Interest and SEM (Equation Structural Model) PLS.Smart 3.0

1. PENDAHULUAN

Seiring dengan pertumbuhan ekonomi yang meningkat berpengaruh terhadap pertumbuhan transportasi yang sangat pesat, dimana kondisi angkutan umum dapat dikatakan belum berpengaruh terhadap pertumbuhan ekonomi khususnya di wilayah Jabodetabek. Di wilayah Jabodetabek moda yang masih berprioritas adalah angkutan pribadi, dimana masyarakat masih memilih menggunakan angkutan pribadi dibanding dengan menggunakan angkutan umum. Hal ini di buktikan dari tinjauan Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek menunjukkan bahwa kendaraan pribadi saat ini mencapai 98% sedangkan pengguna angkutan umum hanya 2%. Faktor-faktor yang mempengaruhi adalah moda angkutan umum di wilayah Jabodetabek di tinjau dari sarana dan prasarana bisa dikatakan belum memadai, salah satunya belum terintegrasi dengan moda lain. Masyarakat masih enggan menggunakan angkutan umum karena banyak perpindahan moda untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu masyarakat berdasar masih enggan memakai angkutan umum, karena kenyamanan angkutan umum yang masih mereka anggap terlalu rendah, dibandingkan dengan kendaraan pribadi yang begitu nyaman dengan pelayanan dari pintu ke pintu. Dengan permasalahan ini Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek mengeluarkan kebijakan terkait dengan Angkutan Pemukiman dengan sebutan JR Connection di wilayah Jabodetabek. JR Connection adalah angkutan pemukiman yang melayani pergerakan ke beberapa pusat kegiatan seperti instansi pemerintahan, pusat perbelanjaan, dan instansi swasta di Jakarta. Tujuan dengan adanya JR Connection untuk mengajak pengguna angkutan pribadi beralih ke angkutan umum. Lokasi Studi penelitian diwilayah Jabodetabek dapat dilihat pada gambar lokasi studi penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. Lokasi Studi Penelitian

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian dibedakan menjadi dua, yaitu metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, karena lebih menekankan pada penggunaan angka-angka yang membuatnya lebih mendetail dan lebih jelas. Pengumpulan data terdiri dari data sekunder dan data primer.

data skunder terdiri dari data jumlah penumpang JR Connection, data rute JR Connection, Data Lokasi JR Connection di wil.Jabodetabek, Jadwal operasi JR Connection, Data Jumlah Armada yang beroperasi, SPM armada. Untuk data Primer terdiri dari Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan terakhir, Tujuan Perjalanan, Penghasilan dan Pelanggan, data kuisisioner sejumlah 200 kuisisioner terkait dengan kualitas pelayanan JR Connection pada kondisi saat ini. Untuk pengolahan data, dilakukan menggunakan metode model persamaan struktural dengan bantuan program SmartPLS model persamaan struktural merupakan teknik statistik yang mampu menganalisis hubungan antara variabel laten, variabel indikator, dan kesalahan pengukuran secara langsung

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

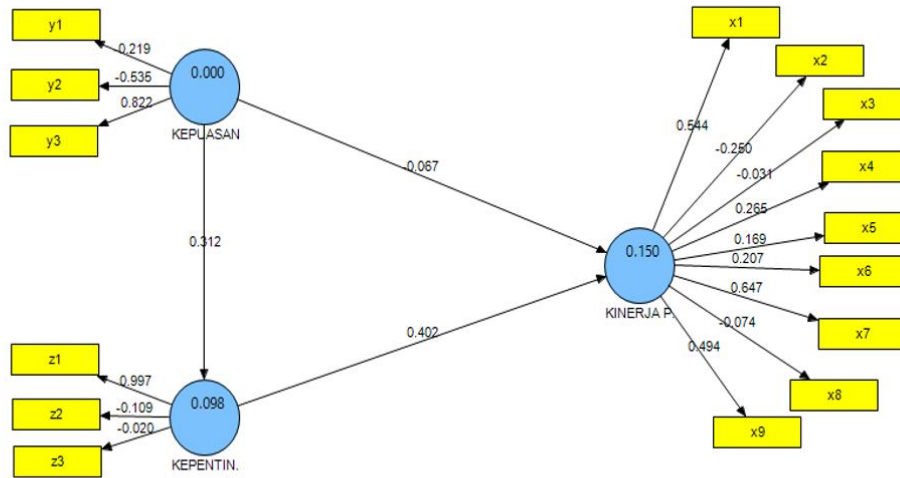
HASIL

Dari hasil analisis Besarnya koefisien parameter Kepentingan terhadap Kinerja pelayanan 0,4023 yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan ($T_{hitung} 3,8862 > T_{tabel} 1,96$). Besarnya koefisien parameter tingkat kepuasan terhadap tingkat kepentingan 0,3124 yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan ($T_{hitung} 2,4116 > T_{tabel} 1,96$). Besarnya koefisien parameter kepuasan terhadap kinerja pelayanan 0,2666 yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan ($T_{hitung} 2,2489 > T_{tabel} 1,96$). dari hasil analisis terbukti bahwa kepuasan dan kepentingan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan.

PEMBAHASAN

A. Hasil Analisis SEM

Dimana kegiatan dalam analisis ini menggunakan Metode Persamaan Struktural (SEM) dengan bantuan program PLS Smart 3.0 , suatu analisis untuk mengetahui indikator utama yang berpengaruh dan nilai korelasi antar variabel. Analisis Kinerja Pelayanan JR Connection dengan Metode PLS dari SEM Kinerja pelayanan JR Connection di wilayah Jabodetabek terhadap tingkat kepuasan dan kepentingan dengan variabel laten kinerja pelayanan memiliki indikator jumlah pergantian moda (x_1), jarak perjalanan (x_2), frekuensi (x_3), jadwal (x_4), kecepatan rata-rata (x_5), pelayanan supir atau petugas (x_6), headway (x_7), tarif (x_8), sistem pembayaran (x_9), variabel laten kepuasan memiliki indikator waktu tunggu (y_1), waktu berhenti di halte (y_2), waktu perjalanan (y_3), untuk variabel laten kepentingan memiliki fasilitas kenyamanan (z_1), fasilitas keselamatan (z_2), dan fasilitas aksesibilitas (z_3). Analisis kinerja pelayanan JR Connection ini dengan menggunakan program SMART-PLS 3.0 adalah sebagai berikut:

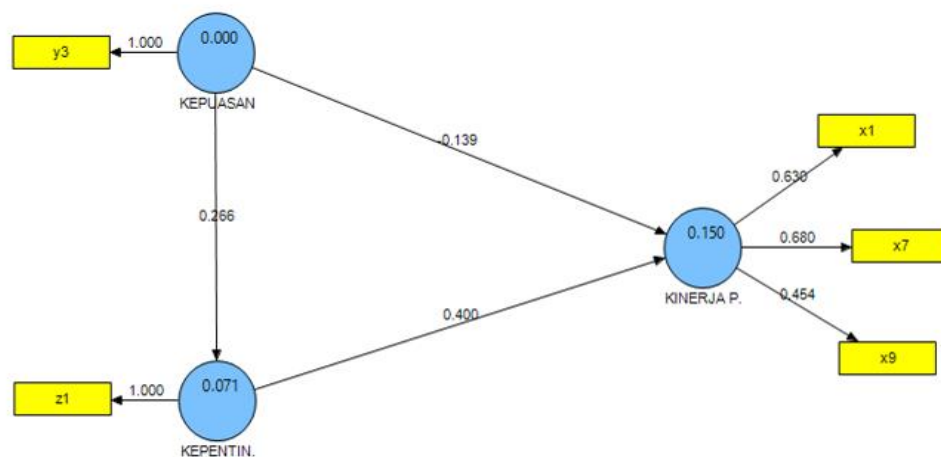


Gambar 2. Hasil Alogaritma PLS

Sumber: Hasil Analisis, 2024

B. Uji Outer Model (Uji Indikator)

Outer model (uji indikator) di uji dengan melihat output dari convergent validity yang mana nilai loading factor 0,50 sampai 0,60 sudah dianggap cukup. Discriminant Validity nilai korelasi cross loading dengan variabel latennya harus lebih besar dibandingkan dengan korelasi terhadap variabel laten yang lain, indikator x2, x3, x4, x5, x6, x8, y1, y2, z2, dan x3 melalui uji *Discriminant Validity* ternyata tidak valid, karena *loadingnya* berada dibawah 0,50. Dengan demikian maka indikator diatas harus dihilangkan sehingga gambar model akan berubah seperti nampak dibawah ini:



Gambar 3. Hasil Algorithm PLS setelah menghilangkan indikator tidak valid

Sumber : Analisis data, 2024

C. Analisis Koefisien Parameter dan T-Statistik

Kinerja Pelayanan JR Connection dengan melihat nilai koefisien parameter dan nilai signifikansi t statistik di Path coefficients pada Alogrithm Boostrapping report.

Rumusan - rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H 1 : Kepentingan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pelayanan

H 2 : Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap Kepentingan

H 3 : Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pelayanan

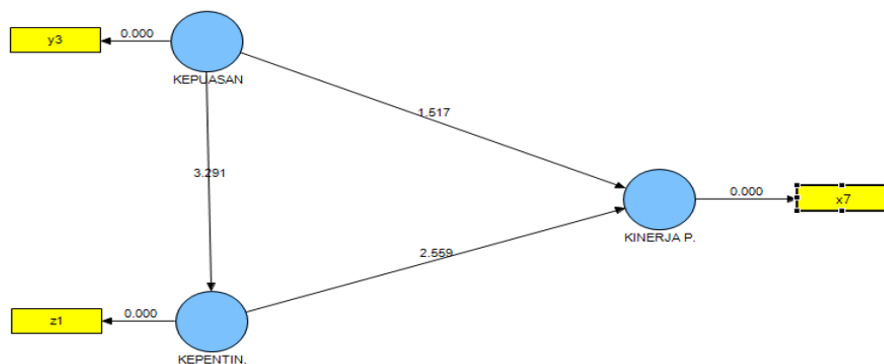
Tabel 1 Koefisien Jalur Boostrapping

Indikator	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics
Kepentingan -> kinerja pelayanan	0,4023	0,3937	0,2133	0,2133	3,8862
Kepuasan -> kepentingan	0,3124	-0,0088	0,3427	0,3427	2,4116
Kepuasan -> kinerja pelayanan	0,2666	-0,0677	0,2677	0,2677	2,2489

Sumber: Analisis data, 2024

Kinerja Pelayanan JR= 3,88Kepe.Kin + 2,41Kepus.Kepe + 2,24 Kepus.Kin

Besarnya koefisien parameter Kepentingan terhadap Kinerja pelayanan 0,4023 yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan (Thitung 3,8862 > Ttabel 1,96). Besarnya koefisien parameter tingkat kepuasan terhadap tingkat kepentingan 0,3124 yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan (Thitung 2,4116 > Ttabel 1,96). Besarnya koefisien parameter kepuasan terhadap kinerja pelayanan 0,2666 yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan (Thitung 2,2489 > Ttabel 1,96). dari hasil analisis terbukti bahwa kepuasan dan kepentingan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan dapat di lihat pada gambar berikut:



Sumber: Analisis data, 2024

Dari hasil analisis menunjukan bahwa indikator yang berpengaruh pada kinerja pelayanan yaitu headway,waktu perjalanan, fasilitas kenyamanan. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

D. Pengujian Hipotesis Penelitian

Setelah kita mendapatkan data dan mengolah data maka pengujian hipotesis akan sampai pada membuat kesimpulan menerima atau menolak hipotesis tersebut. diuji dengan statistik uji t dengan ketentuan H_0 ditolak jika t hitung lebih besar dari nilai kritis. nilai kritis batasan $-1,96$ dan $1,96$, maka hipotesis tentang kausalitas antar variabel latent diterima.

Tabel 2 Pengujian Hipotesis

Kausalitas	T-statistik	Nilai Kritis	Kesimpulan
Kepentingan -> kinerja pelayanan	3.8862	1,96	H_0 ditolak
Kepuasan -> kepentingan	2.4116	1,96	H_0 ditolak
Kepuasan -> kinerja pelayanan	2.2489	1,96	H_0 ditolak

Sumber : Analisis data, 2024

Pengujian Hipotesis di atas dapat digambarkan pada gambar 4 sebagai berikut:

H_0 : Tingkat kepuasan dan kepentingan tidak berpengaruh (tidak ada hubungan) secara signifikan terhadap kinerja pelayanan.

H_a : Tingkat kepuasan dan kepentingan berpengaruh (ada hubungan) secara signifikan terhadap kinerja pelayanan.

E. Hasil Indikator yang berpengaruh

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari pembahasan dan aplikasi diatas menunjukkan bahwa faktor-faktor utama yang paling penting dalam kinerja pelayanan JR

Connection adalah Headway. Sedangkan dari segi kepuasan meliputi waktu perjalanan JR Connection di wilayah Jabodetabek. Untuk kepentingan adalah fasilitas kenyamanan.

F. Rekomendasi Penelitian

Pada kinerja pelayanan JR Connection ada 3 faktor penting yang mempengaruhi yaitu

headway, waktu perjalanan dan fasilitas kenyamanan, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Headway

Dari hasil analisis dapat ditunjukkan untuk penambahan jumlah armada setiap masing - masing operator diambil dari peak pagi dan peak sore dengan headway per 15 menit sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum. Dengan kondisi eksisting jumlah armada yang sejumlah 167 bus bisa dikatakan belum memenuhi tingkat pelayanan JR Connection terhadap kepuasan penumpang, oleh sebab itu perlu adanya tambahan armada sejumlah 133 armada untuk dioperasikan. sistem operasi JR Connection tidak harus menunggu penumpang penuh, sesuai dengan time tabel dengan headway 15 menit.

2. Waktu Perjalanan

Dari hasil analisis dengan waktu perjalanan 1,5 jam. sedangkan kecepatan rata-rata paling rendah 16,3 km/jam terdapat pada trayek BSD City - Ratu Plaza, dengan waktu perjalanan 1,5 jam. oleh sebab itu perlu adanya penambahan

jumlah armada untuk meningkatkan kinerja pelayanan JR Connection di wilayah Jabodetabek.

3. Fasilitas Pelayanan

Di tinjau dari tingkat kenyamanan penumpang guna sistem keamanan yang baik, diperlukannya penerapan sistem keamanan dengan menggunakan GPS, dengan tampilan menggunakan GIS memberikan kemudahan dalam melakukan pengawasan dengan dilengkapi CCTV terhadap perjalanan JR Connection dan perjalanan JC Connection selalu tersimpan dalam database sehingga memudahkan dalam melakukan pemeliharaan ataupun investigasi terhadap JR Connection tersebut guna meningkatkan kinerja pelayanan JR Connection. Setiap operator wajib menindak petugas atau supir yang melanggar Standart Operasional Pelayanan yang sudah ditetapkan.

4. KESIMPULAN

1. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan yaitu headway waktu perjalanan dan fasilitas kenyamanan ditinjau dari pelayanan supir ataupun petugas pada JR Connection di wilayah Jabodetabek.
2. Hasil analisis kinerja pelayanan ditinjau dari Hipotesis penelitian, dimana keputusan yang diambil tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan.
3. Pada persamaan model struktural (SEM) terdapat jalur koefisien yang saling berpengaruh dengan standar deviasi dan ternyata kinerja pelayanan JR Connection masih rendah, salah satunya dilihat dari headway dengan waktu perjalanan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- BPTJ,2017, No.SK.55/AJ.206/BPTJ-2017 *Standar Pelayanan Minimal*, Departemen Perhubungan, Jakarta
- Ditjenhubdat,2001, *Keputusan Direktoral Jenderal Perhubungan Darat tentang Panduan pengumpulan data angkutan umum perkotaan*, Departemen Perhubungan,Jakarta
- Ditjenhubdat,2002, *Keputusan Direktoral Jenderal Perhubungan Darat No. SK.68/AJ.206/DRJD/2002 tentang Standar Pelayanan Angkutan Umum*, Departemen Perhubungan,Jakarta
- Kemenhub,2003, *Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Di Jalan Dengan Kendaraan Umum*, Departemen Perhubungan, Jakarta
- Kemenhub,2012, *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Massal berbasis jalan*, Jakarta
- Kemenhub,2016, *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek*, Departemen Perhubungan, Jakarta

Kemenhub,2016, *Persetujuan Izin Penyelenggaraan Angkutan Permukiman Jabodetabek No.HK.601/1/4/BPTJ-2016*, Departemen Perhubungan, Jakarta

Republik Indonesia,2009, *Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*, Jakarta

Hair,J.F.,Anderson,R.L Tatham dan W.C Black., 1998, *Multivariate Data Analysis*. Prentice Hall.

Sholihin, Mahfud. 2013. *Analisis SEM-PLS dengan Warp PLS 3.0*. Andi Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta

Wiyono Gendro. 2011. *Merancang Penelitian Bisnis dengan SPSS 17 dan SmartPLS 2.0*, UPP STIM YKPN.