



TINJAUAN KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM JALAN ARTERI PRIMER KOTA PALOPO (Studi Kasus : Trayek Mancani, Pontap, Dangerakko Songka Kota Palopo)

*H a s b I¹, Murshal Manaf²

Fakultas Teknik Program Studi Teknik Sipil/Universitas Andi Djemma Palopo, Indonesia
Program Pasca Sarjana/Universitas Bosowa Makassar, Indonesia

E-mail: hasbifarid79@yahoo.com

E-mail: uchalmm@gmail.com

Abstrak: Tinjauan Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Di Jalan Arteri Primer Kota Palopo (Studi Kasus : Trayek Mancani, Pontap, Dangerakko Songka Kota Palopo). Transportasi mempunyai peranan penting dalam kehidupan manusia, karena transportasi mempunyai pengaruh besar terhadap perorangan, masyarakat, pembangunan ekonomi, dan sosial suatu negara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Angkutan umum Kota Palopo dan untuk mengetahui adanya pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan penumpang. Penelitian ini menggunakan metode statistik analisis deskriptif Kualitatif. Berdasarkan hasil analisis deskriptif diperoleh rata-rata nilai variabel pelayanan (x) adalah 4,12 dan untuk variabel kepuasan (y) adalah 3,86. Dengan demikian dapat disimpulkan untuk kedua variable tersebut termasuk dalam kategori baik.

Kata Kunci: Transportasi; Kenyamanan; Keamanan; Pelayanan; Aksesibilitas; Frekuensi Kendaraan.

Abstract: Overview Of The Performance Of Public Transportation Services On The Primary Arterial Roads Of Palopo City (Case Study: Mancani, Pontap, Dangerakko Songka Routes, Palopo City). Transportation has an important role in human life, because transportation has a major influence on individuals, society, economic and social development of a country. This study aims to determine the level of satisfaction of users of public transportation in Palopo City and to determine the effect of service on the level of passenger satisfaction. This study uses qualitative descriptive statistical analysis methods. Based on the results of the descriptive analysis, the average value of the service variable (x) is 4.12 and for the satisfaction variable (y) is 3.86. Thus, it can be concluded that the two variables are included in the good category.

Keywords: Transportation; Comfort; Security; Service; Accessibility; Vehicle Frequency.

History & License of Article Publication:

Received: 10/07/2021 **Revision:** 13/10/2021 **Published:** 18/12/2021

DOI: <https://doi.org/10.37971/radial.v9i2.228>



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Kota Palopo termasuk salah satu kota yang berkembang di Provinsi Sulawesi Selatan, menurut data statistik tahun 2020. Jumlah penduduk Kota Palopo September 2020 sebanyak 184.681 jiwa. Dengan kebutuhan angkutan kota sebagai salah satu sarana moda transportasi masyarakat Kota Palopo. Kendala yang sering terjadi terkait pelayanan yang diberikan oleh pihak operator angkutan umum kepada masyarakat sebagai pengguna jasa. Seperti fasilitas angkutan yang tidak memadai, operator/pemberi jasa angkutan yang sengaja menaikkan tarif perjalanan, pengguna jasa yang berdesakan di dalam angkutan dikarenakan kapasitas penumpang yang berlebihan.

Dalam penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen/masyarakat pengguna angkutan umum Kota Palopo. Trayek Mancani, Pontap, Dangerakko Songka Kota Palopo dan untuk mengetahui adanya pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan penumpang terhadap penyedia jasa angkutan umum di Kota Palopo dalam memberikan pelayanan. Akan menurunkan simpati pada penggunaan layanan khususnya angkutan umum kota. Faktor lain yang mendorong penumpang/pengguna angkutan umum Kota Palopo, dengan memilih moda/kendaraan yang lebih mudah didapatkan seperti kendaraan pribadi dalam melakukan perjalanan. Dengan perkembangan aktifitas masyarakat sarana moda transportasi umum sangat berperan aktif dalam menunjang kelancaran aktifitas masyarakat Kota Palopo (Trayek Mancani, Pontap, Dangerakko Songka Kota Palopo). Saat ini moda/alat transportasi umum yang beroperasi di jalan arteri primer Kota Palopo adalah jenis Mikrolet (angkot), yang melayani angkutan kota di jalan arteri primer diharapkan memberikan pelayanan baik terhadap masyarakat kota Palopo. Angkutan umum penumpang adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar (Ahmad Munawar,2001). Secara umum sistem AKAP dan AKDP dapat mengandung arti: 1). Angkutan antar kota dalam suatu wilayah administrasi propinsi dan angkutan daerah kota raya (metropolitan), 2). Angkutan perkotaan yang tidak sama dengan angkutan kota. Angkutan perkotaan membentuk jaringan pelayanan antar kota yang berada dalam daerah kota raya (metropolis) dan tidak terkait pada batas wilayah administrasi kota atau daerah, sedangkan angkutan di Indonesia, pelayanan angkutan umum dapat dibedakan dalam tiga kategori utama yakni angkutan antar kota, angkutan perkotaan, dan angkutan pedesaan. Angkutan antar kota terbagi dua yakni: 1). Angkutan antar kota antar propinsi (AKAP), yakni angkutan antar kota yang melampaui batas wilayah administrasi propinsi. 2). Angkutan antar kota dalam propinsi (AKDP), yakni pelayanan jasa angkutan antar kota dalam satu wilayah administrasi propinsi (Warpani, S.P,2002). Secara umum dalam sistem angkutan umum terdapat tiga komponen yang memiliki peranan dan kepentingan tertentu yang seringkali saling bertolak belakang, hal ini disebabkan karena ketiga komponen tersebut memiliki kepentingan yang berbeda yaitu : a). Pelaku perjalanan (User). Komponen ini adalah pembangkit perjalanan, dan memiliki kebebasan dalam melakukan suatu jenis dan tujuan perjalanan, meskipun masih dikendalikan oleh kemampuan dan kemauan untuk membelanjakan uangnya dalam melakukan perjalanan dan urgensi dari perjalanan tersebut. b). Pengusaha angkutan (operator)Komponen ini adalah fasilitator moda dalam sistem angkutan umum, sesuai

dengan kemampuan dan keinginan dari operator untuk menyediakan jenis dan fungsi pelayanan yang akan diberikan, termasuk didalamnya pengaturan jadwal, rute dan jenis moda yang dijalankan. C). Pemerintah (Regulator). Dalam hal ini pemerintah berperan sebagai komponen perantara antara kepentingan user dan operator, dengan tujuan agar pertumbuhan ekonomi dan pemerataan kesempatan pelayanan terhadap masyarakat dapat tercapai. Regulator memiliki kewenangan dalam mengatur, merubah dan menyetujui jenis moda, trayek, tarif dan hal – hal lain yang berkaitan dengan operasional sistem angkutan umum sehingga layak untuk digunakan oleh user dengan tidak membebani operator.

Standar Pelayanan Angkutan Umum

Dalam mengevaluasi kinerja pelayanan angkutan kota pada Trayek Mancani, Pontap, Dangerakko Songka Kota Palopo, menggunakan parameter penilaian yaitu penilaian parameter pelayanan moda angkutan kota berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek. Dimana evaluasi dilakukan dengan menilai ketersediaan dan fungsi dari parameter keamanan, keselamatan, kenyamanan, kesetaraan dan keteraturan dari angkot kota. Dalam memastikan pelayanan angkutan umum tersebut sudah berjalan dengan baik atau belum, dapat dievaluasi dengan memakai indikator kendaraan angkutan umum baik dari standar world bank atau standar yang telah ditetapkan pemerintah. Untuk Indikator standar pelayanan kendaraan angkutan umum pada Tabel: 1

Tabel 1. Indikator Standar Pelayanan Kendaraan Angkutan Umum

NO	PARAMETER	STANDAR
1	Waktu antar (<i>Headway</i>)	10-12 menit
2	Waktu tunggu (<i>Waiting Time</i>)	
	a. Rata-rata	5 - 10 menit
	b. Maksimum	10 - 20 menit
3	Faktor muatan (<i>Load Factor</i>)	70%
4	Jarak perjalanan	230 - 260 km/kend/hari
5	Kapasitas operasi (<i>Availability</i>)	80 - 90 %
6	Waktu perjalanan	
	a. Rata-rata	1 – 1,5 jam
	b. Maksimum	2 – 3 jam
7	Kecepatan perjalanan	
	1. Daerah padat	10 – 12 km/jam
	2. Daerah jalur khusus (<i>busway</i>)	15 – 18 km/jam
	3. Daerah kurang padat	25 km/jam

Sumber: H.M.Nasution,2003

Parameter Kinerja Angkutan Umum

Untuk parameter penilaian pelayanan trayek didasari oleh Petunjuk Teknis penyelenggaraan Angkutan Penumpang Perkotaan Direktorat Jendral Perhubungan Darat RI Tahun 2002 yaitu:

a. Kecepatan Rata-rata $V = (60J)/T$

dimana:

V = Kecepatan tempuh rata-rata angkot trayek Balandai-Palopo (km/jam)

J = Jarak rute angkutan kota (km)

T = Waktu tempuh dari kendaraan untuk melalui bagian jalan yang dilalui angkot (jam)

b. Waktu Tempuh $WT/kend = \text{Jam tiba angkutan kota} - \text{Jam berangkat angkutan kota}$

c. *Headway* $H = (60 \cdot C \cdot Lf) / P$

dimana:

H = waktu antara (*Headway*)

C = kapasitas kendaraan (angkutan kota)

Lf = faktor muat diambil 70% (pada Kondisi Dinamis)

P = Jumlah penumpang perjam pada sesi terpadat

d. *Load Factor* $LF = (JP/K) \times 100\%$

dimana:

$LF = \text{Load Factor}$

JP = jumlah penumpang perangkutan kota

K = kapasitas penumpang perangkutan kota

e. Jumlah Armada yang dibutuhkan $N = CTT/H$

dimana:

N = Jumlah armada yang dibutuhkan

CTT = Waktu sirkulasi (*round trip time*, menit)

H = Waktu antara (*Headway*, menit)

f. Waktu Sirkulasi $CTT_{ABA} = (TAB+TBA)+(sAB+sBA)+(TTA+TTB)$

dimana:

TAB = Waktu perjalanan rata-rata dari Terminal Palopo ke Kelurahan Balandai

TBA = Waktu perjalanan rata-rata dari Kelurahan Balandai ke Terminal Palopo

sAB = Deviasi waktu perjalanan dari Terminal Palopo ke Kelurahan Balandai

sBA = Deviasi waktu perjalanan dari Kelurahan Balandai ke Terminal Palopo

TTA = Waktu henti kendaraan di Terminal Palopo

TTB = Waktu henti kendaraan di Kelurahan Balandai

g. Waktu Tunggu $Wt = 1/2 \cdot Ht$

dimana:

Wt = Waktu Tunggu rata-rata

Ht = *headway* keseimbangan

Seluruh penilaian dijumlah untuk kemudian dinilai kualitas pelayanannya (Tabel 2.)

Tabel 2. Standar Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Berdasarkan Total Nilai Bobot.

Kriteria	Total Nilai
Baik	18,00-24,0
Sedang	12,00-17,99
Kurang	<12

Sumber: H.M.Nasution, 2003

Uji Validitas Dan Reliabilitas

Uji validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuisioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan, pengujiannya secara statistic, yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan paket computer *SPSS* (Umar.Husein, 2013:386). Suatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Dapat menunjukkan sejauh mana suatu alat yang akan diukur. Untuk mengukur validitas dapat dilakukan melakukan variable. Sedangkan untuk mengetahui skor masing-masing item pertanyaan valid atau tidak, maka ditetapkan kriteria statistik, sebagai berikut:

- Jika r hitung $> r$ table dan bernilai positif, maka variable tersebut valid
- Jika r hitung $< r$ table maka variabel tersebut tidak valid.

Rumus yang digunakan dalam uji validitas data adalah sebagai berikut

$$R_{xy} = \frac{\sum(X_i - \bar{X})(Y_i - \bar{Y})}{\sqrt{[\sum X_i^2 - (\sum X)^2 / N][\sum Y_i^2 - (\sum Y)^2 / N]}} \dots \dots \dots (3)$$

Dimana :

R_{xy} : Koefisien Korelasi

N : Jumlah Sampel

X_i : Jawaban Responden

$\sum X_i$: Total jawaban responden

$\sum Y$: Total jawaban responden

Uji Reliabilitas

Azwar (2001) mengatakan bahwa reliabilitas merupakan penerjemahan dari kata *reliability* yang artinya keterpercayaan, keterandalan, konsistensi, dan sebagainya. Hasil pengukuran dapat dipercaya bila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama diperoleh hasil yang relative sama, selama aspek yang diukur tidak berubah. Realibilitas instrument adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrument diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut dengan menggunakan metode *alpha Cronbach* Ukur berdasarkan skala *alpha Cronbach* 0 samapi 1, jika skala itu dikelompokkan kedalam lima kelas dengan range yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat di interprestasikan sebagai berikut:

- Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliable
- Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d. 0,40 berarti agak reliable
- Nilai alpha Cronbach 0,42 s.d. 0,60 berarti cukup reliable
- Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80 berarti reliable
- Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d. 1.00 berarti sangat reliable (Triton,2006)

Metode *alpha cronbach* yaitu untuk menentukan apakah setiap instrument reliable atau tidak. Pengukuran ini menggunakan uji statistic cronbach alpha (α). Suatu konstruk atau variabel dikatan variabel jika memberikan nilai cronbach alpha $>0,60$ (Nunally, dalam Ghozali, 2006). Rumus data adalah sebagai berikut:

$r_{11} 2.r_{b1} + \dots \dots \dots (3.)$

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif menurut Sugiyono (2013;53) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Analisa deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan tentang ciri-ciri responden dan variabel penelitian.

Penulis membuat pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk memperoleh data atau keterangan dari responden, kemudian data yang diolah dari hasil pengumpulan data kuisioner diberi bobot dalam setiap alternative jawaban. Untuk pengolahan data dari hasil angket maka penulisan menggunakan metode skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena. *Skala likert* yang diukur kemudian dijabarkan menjadi indikator variabel dan dijadikan titik tolak untuk menyusun instrument yang berupa pertanyaan. Jawaban setiap instrument yang menggunakan skala *likert* mempunyai skor mulai dari 5-4-3-2-1. Berikut adalah kriteria penilaian yang digunakan pada skala *likert*. Sugiyono (2020)

Tabel 3. Pemberian Skor Skala Likert.

Jawaban	Simbol	Skor
Sangat setuju	SS	5
Setuju	S	4
Kurang setuju	KS	3
Tidak setuju	TS	2
Sangat tidak setuju	STS	1

Sumber : Sugiono 2020

Dari hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya oleh penyelenggara/operator penyedia jasa pelayanan. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa transportasi di perkotaan. (Zilhardi,2009) Untuk keperluan ini ada dua buah variabel yang akan menentukan tingkat kinerja penyedia jasa pelayanan yaitu dengan symbol “X” dan tingkat kepentingan pengguna jasa pelayanan dengan symbol “Y”.

Uji Normalitas

Menurut Ridwan (2015), uji normalitas digunakan untuk mendeteksi apakah distribusi data variabelnya adalah normal. Tujuan uji normalitas data ini adalah untuk memeriksa/mengetahui apakah data populasi berdistribusi normal. Pedoman yang dipakai dalam uji normalitas ini adalah Kolmogorov Smirnov dengan menggunakan *program computer SPSS (Statistical package for social sciences ver.20.0 for windows)* yaitu jika nilai signifikansi $> \alpha$ (0,05) distribusi adalah normal dan jika nilai signifikansi $< \alpha$ (0,05), distribusi adalah tidak normal.

Uji Heteroskedastisitas

Menurut Priyanto (2008), uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varians dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi dengan menggunakan program computer SPSS (*Statistical package for social sciences ver.21.0 for windows*). Untuk mengetahui heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan uji koefisien Rank Spearman. Bila signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari $\alpha=0,05$ atau p-value $< \alpha=0.05$, maka persamaan regresi tersebut terjadi heteroskedastisitas, H_0 ditolak bila signifikan hasil korelasi lebih besar dari $\alpha=0,05$ atau p-value $> \alpha= 0.05$ berarti terjadi heteroskedastisitas.

METODE

Lokasi Penelitian

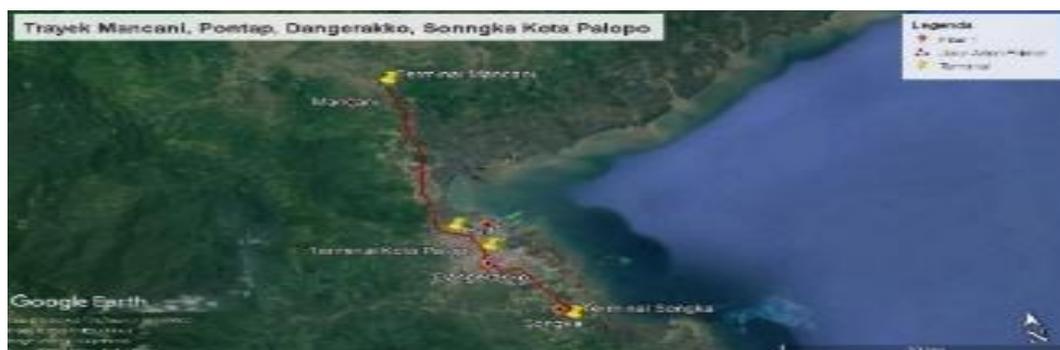
Pengambilan sampel data dilakukan pada lokus wilayah penelitian yaitu Trayek Mancani, Pontap, Dangerakko Songka Kota Palopo, data-data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Data Primer

Data primer dalam penelitian ini menggunakan metode survei langsung dan wawancara menggunakan kuisisioner terhadap responden. Dalam penelitian ini, indikator yang akan digunakan ntaralain faktor muat dinamis, waktu antar, waktu perjalanan, waktu pelayanan, frekuensi, jumlah kendaraan yang beroperasi, serta waktu pelayanan.

Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang di ambil oleh peneliti secara tidak langsung dari objeknya. Data sekunder diperoleh dari instansi terkait yaitu dinas perhubungan Kota Palopo, Kantor Samsat Kota Palopo, dinas Tata Ruang Kota Palopo.



Sumber: Google earth, 2020

Gambar 1. Lokasi Penelitian (Trayek Mancani, Pontap, Dangerakko Songka Kota Palopo).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Indikator dan Variabel

Dalam penelitian ini untuk dapat mengukur kepuasan pengguna metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner. Peneliti membagikan kuesioner kepada responden yakni pengguna Angkutan umum Kota Palopo Trayek Balandai-Palopo berupa indikator pertanyaan dengan pilihan jawaban. Dalam penentuan indikator pertanyaan peneliti

menggunakan variabel X (Pelayanan) dan Y (Kepuasan). Berikut adalah indikator dan variabel tingkat kepuasan pengguna Angkutan umum Kota Palopo Trayek Balandai-Palopo.

Tabel 4. Indikator dan variabel tingkat pelayanan dan kepuasan pengguna.

No.	Indikator	Variabel	Simbol
1	Angkutan umum Kota Palopo Trayek Balandai memberikan rasa aman dan nyaman dalam bertransportasi sehari-hari	Pelayanan (X)	X1
2	Fasilitas angkutan Kota Palopo Trayek Balandai memadai		X2
3	Mudah mendapatkan Angkutan Kota Palopo Trayek Balandai dimana saja		X3
4	Angkutan umum Kota Palopo Trayek Balandai memberikan rasa kebersihan dalam angkutan sehari-hari		X4
5	Perilaku sopir Angkutan umum Kota Palopo ramah terhadap penumpang		X5
6	Angkutan umum Kota Palopo Trayek Balandai memberikan kemudahan bagi saya untuk mencapai tujuan	Kepuasan (Y)	Y1
7	Tarif Angkutan umum Kota Palopo Trayek Balandai murah		Y2
8	Waktu tempuh perjalanan saya cepat		Y3
9	Selama menggunakan Angkutan umum Kota Palopo Trayek Balandai tidak pernah terjadi aksi kriminalitas		Y4
10	Tidak pernah berdesak-desakan di dalam Angkutan umum Kota Palopo Trayek Balandai		Y5

Sumber: Analisis Data, 2020

Analisis Deskriptif

Analisis Demografi Responden

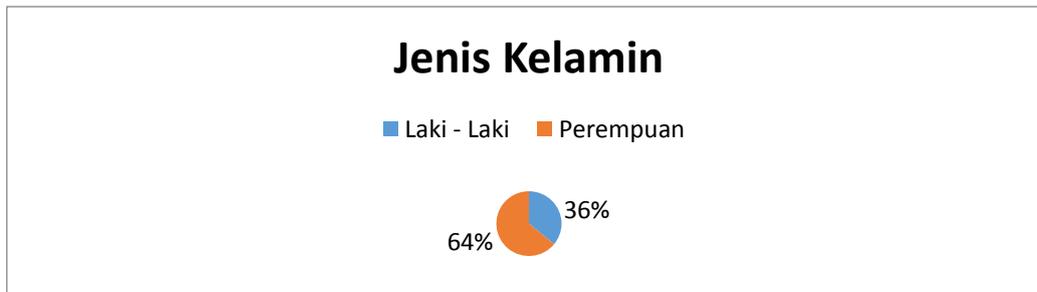
Jenis Kelamin

Dari hasil kuesioner yang disebar kepada 50 responden penumpang, diperoleh karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu sebagai berikut:

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden (Penumpang)	Persentase (%)
1	Laki – Laki	18	36
2	Perempuan	32	64
Jumlah		50	100

Sumber: Analisis Data, 2020



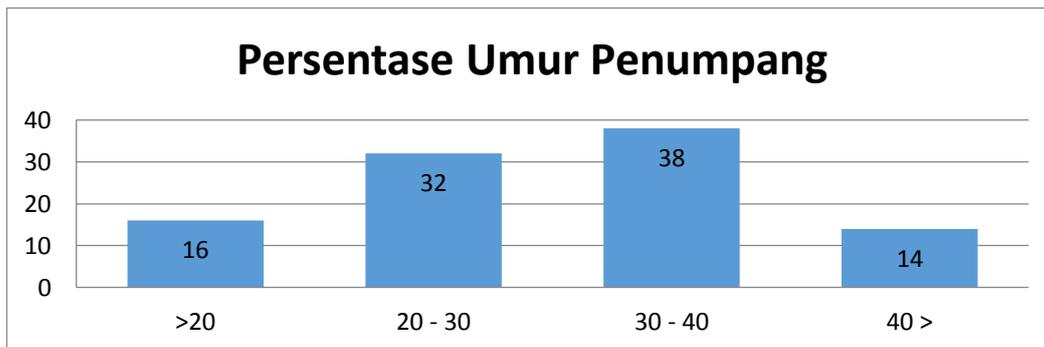
Sumber: Analisis Data,2020

Gambar 2. Diagram Lingkaran Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

No	Umur (Tahun)	Responden (Penumpang)	Persentase (%)
1	>20	8	16
2	20 - 30	16	32
3	30 - 40	19	38
4	40>	7	14
Jumlah		50	100

Sumber: Analisis Data,2020



Sumber: Analisis Data,2020

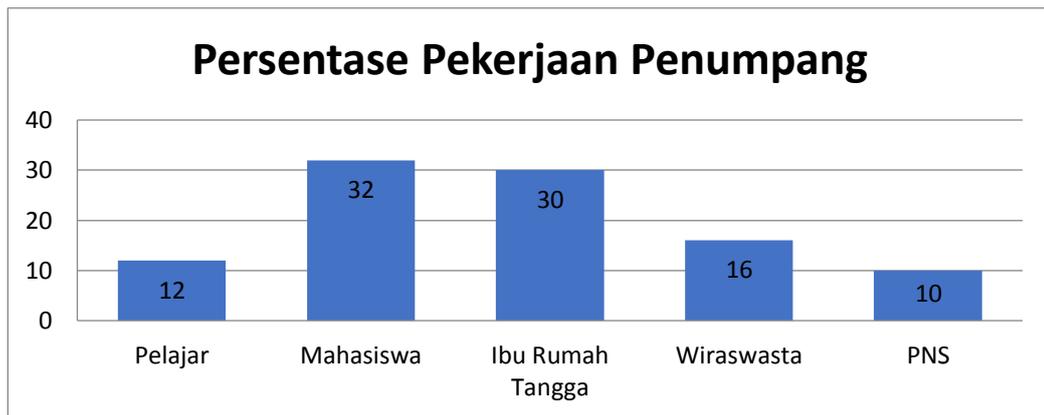
Gambar 3. Diagram Batang Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Penumpang

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Responden (Penumpang)	Persentase (%)
1	Pelajar	6	12
2	Mahasiswa	16	32
3	Ibu Rumah Tangga	15	30
4	Wiraswasta	8	16
5	PNS	5	10

Jumlah 50 100

Sumber: Analisis Data, 2020



Sumber: Analisis Data, 2020

Gambar 4. Diagram Batang Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan

Tabel 8. Skala Linkert

Tipe	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiono, 2016

Tabel 9. Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan

Simbol	Indikator	Skor					Jumlah	Total Skor	Rata - Rata	Ket
		STS	TS	KS	S	SS				
		1	2	3	4	5				
Pelayanan (X)										
X1	Angkutan umum Kota Palopo Trayek Balandai-Palopo memberikan rasa aman dan nyaman dalam bertransportasi sehari-hari			9	26	15	50	206	4,12	Baik
X2	Fasilitas angkutan Kota Palopo Trayek Balandai-Palopo memadai			6	33	11	50	205	4,1	Baik
X3	Mudah mendapatkan Angkutan Kota Palopo Trayek Balandai-Palopo			4	31	15	50	211	4,22	Sangat Baik

X4	Angkutan umum Kota Palopo Trayek Balandai – Palopo memberikan rasa kebersihan dalam angkutan sehari-hari	11	$\frac{2}{6}$	13	50	202	4,04	Baik
X5	Perilaku sopir Angkutan umum Kota Paloporamah terhadap penumpang	10	$\frac{2}{3}$	17	50	207	4,14	Baik
Rata – Rata							4,12	Baik
Kepuasan (Y)								
Y1	Angkutan umum Kota Palopo Trayek Balandai-Palopo memberikan kemudahan bagi saya untuk mencapai tujuan	15	$\frac{2}{9}$	6	50	191	3,82	Baik
Y2	Tarif Angkutan umum Kota Palopo Trayek Balandai – Palopo murah	10	$\frac{3}{0}$	10	50	200	4	Baik
Y3	Waktu tempuh perjalanan saya cepat	11	$\frac{3}{1}$	8	50	197	3,94	Baik
Y4	Selama menggunakan Angkutan umum Kota Palopo Trayek Balandai-Palopo tidak pernah terjadi aksi kriminalitas	12	$\frac{3}{4}$	4	50	192	3,84	Baik
Y5	Tidak pernah berdesak-desakan di dalam Angkutan umum Kota Palopo Trayek Balandai-Palopo	20	$\frac{2}{5}$	5	50	185	3,7	Baik
Rata – Rata							3,86	Baik

Sumber: Analisis Data, 2020

Pengujian Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Tabel 10. Rekapitulasi Validitas Variabel Pelayanan (X) Dan Kepuasan (Y)

Pelayanan (x)				Kepuasan (Y)			
Item	r hitung	r tabel	Keterangan	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X1	0,533	0,279	Valid	Y1	0,651	0,279	Valid
X2	0,661	0,279	Valid	Y2	0,728	0,279	Valid
X3	0,444	0,279	Valid	Y3	0,544	0,279	Valid
X4	0,702	0,279	Valid	Y4	0,702	0,279	Valid
X5	0,780	0,279	Valid	Y5	0,515	0,279	Valid

Sumber: Analisis Data, 2020

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis deskriptif diperoleh rata-rata nilai variable pelayanan (x) adalah 4,12 dan untuk variabel kepuasan (y) adalah 3,86. Dengan demikian dapat disimpulkan untuk kedua variable tersebut termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana diperoleh kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada moda angkutan umum Kota Palopo.

Tinjauan Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Arteri Primer Kota Palopo (Hasbi)

<https://stitek-binataruna.e-journal.id/radial/index>

Trayek; Mancani, Pontap, Dangerakko Songka Kota Palopo. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas Pelayanan yang diberikan maka semakin meningkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan Jasa pada moda angkutan umum Kota Palopo. Hasil uji determinasi diperoleh nilai $R^2 = 0,314 = 31,4\%$ ini berarti variabel bebas pelayanan mempengaruhi variabel dependen kepuasan sebesar 31,4 % dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Advernesia. (2019). Pengertian SPSS (Statistical Package For The Social Sciences).
- Basuki, (2012). dan Othman 2014. Tentang Standar pelayanan Angkutan Umum dan Studi Standar Pelayanan Minimal (SPM) BSTP 2009.
- Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat. (2002). Keputusan Direktur Jenderal Munawar Ahmad. 2001. Angkutan Umum Penumpang.
- Ofyar Z. Tamin. (2000). Perencanaan & Pemodelan Transportasi
- Pemerintah Republik Indonesia (1985). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 1985 Tentang Jalan. Departemen Pekerjaan Umum: Jakarta.
- Pemerintah Republik Indonesia. (1985). Pemerintah Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 1985 Tentang Jalan. Departemen Pekerjaan Umum: Jakarta.
- Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di
- Peraturan Menteri Nomor 98 tahun. (2013). Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang.
- Perhubungan Darat Nomor: SK.687/AJ.206/DRJD/(2002). Tentang Pedoman Teknis
- Sakti Adji Adisasmata. (2012). Perencanaan Infrastruktural Transportasi Wilayah.
- Sekretariat Negara, (2006), “Undang-undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2006 tentang Jalan”, Jakarta
- Silvia Sukirman. (1999). Dasar-dasar perencanaan geometrik jalan
- Srie Nurnaningi k. (2018). Analisis hubungan rasio volume perkapasitas dan angka kecelakaan lalu lintas di jalan jendral sudirman kota gorontalo
- Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.
- Toni Wijaya. (2016). Cepat menguasai SPSS.20 untuk olah data dan Interpretasi Data penelitian, skripsi.
- Umar.Husein, (2013) :386. Azwar, Tentang Uji Validitas dan Reliabilitas, Analisis Kepuasan Pelayanan Pada Angkutan Umum Bus Dunia Mas Jurusan Mataram-Bima: Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Undang-undang No. 13. (1980). ; Undang - undang No. 13, 1980. pasal 1, Prasarana Transportasi.
- Undang-Undang Nomor 3 Tahun. (1965). Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya.