

Available online at: <https://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/JOTI>

## Jurnal Optimasi Teknik Industri

| ISSN (Print) 2656-3789 | ISSN (Online) 2657-0181 |



# Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Mikrotrans 110A Rute Rusun Marunda - Pulo Gebang Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA)

Anggi Oktaviani<sup>1</sup>, Riri Cornellia<sup>2</sup>, Tri Novita Sari<sup>3\*</sup>

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Teknik Industri, Universitas Indraprasta PGRI, Jakarta, Indonesia

\*Corresponding author: [tri.novitasari@unindra.ac.id](mailto:tri.novitasari@unindra.ac.id)

### ARTICLE INFORMATION

Received : 11 Januari 2024  
 Revised : 03 April 2024  
 Accepted : 14 April 2024  
 Available online : 30 September 2024

### KATA KUNCI

SERVQUAL;  
 IPA;  
 Mikrotrans;  
 Kualitas Layanan

### ABSTRAK

Setiap konsumen pastinya ingin memperoleh kualitas pelayanan yang paripurna dari suatu produk jasa, tak terkecuali para pengguna mikrotrans 110A rute Rusun Marunda-Pulo Gebang. Pelayanan yang optimal menjadi harapan mereka, namun ketidaksesuaian harapan dan kenyataan menjadikan adanya ketidakpuasan pengguna. Perlu dilakukan evaluasi tingkat kepuasan pengguna mikrotrans 110A dengan menggunakan metode Servqual serta prioritas perbaikannya dengan menggunakan metode IPA. Pengambilan data dilakukan dengan penyebaran acak kuesioner kepada 100 pengguna mikrotrans 110A, dimana kuesioner terdiri dari kuesioner harapan dan kuesioner kenyataan yang masing masing terdiri dari 22 pertanyaan atau atribut. Keseluruhan atribut meliputi 5 dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian. Berdasarkan metode Servqual urutan layanan mikrotrans 110A dari memuaskan sampai paling tidak memuaskan adalah daya tanggap (0.08), jaminan (-0.15), keandalan (-0.20), perhatian (-0.65) dan bukti fisik (-0.71). Sedangkan berdasarkan metode IPA yang termasuk atribut prioritas utama perbaikan layanan mikrotrans 110A adalah kebersihan mikrotrans (bukti fisik), penampilan pengemudi yang rapi (bukti fisik), info mengenai operasi mikrotrans yang mudah diakses (perhatian), jadwal mikrotrans cocok dengan aktivitas (*perhatian*) serta kemudahan penumpang menyampaikan kritik (*perhatian*).

## I. PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan Industri transportasi saat ini terus mengalami peningkatan. Jumlah kendaraan bermotor yang mengalami peningkatan tersebut sejalan dengan peningkatan kemacetan lalu lintas di Indonesia, khususnya di kota-kota besar [1]. Khususnya DKI Jakarta dimana transportasi mencapai 26.424.851 total seluruh perjalanan. Hal tersebut melalui Dinas Perhubungan melalui Pemerintah Provinsi DKI Jakarta bersama Badan pengelola Transportasi Jabodetabek menerapkan kebijakan mengenai mendorong minat masyarakat menggunakan angkutan umum [2]. Berdasarkan data Pemprov DKI tahun 2019 penggunaan moda

transportasi umum, *modal share* angkutan umum di Jakarta masih rendah yaitu hanya mencapai 21,7% dengan jumlah 5.735.712 penumpang angkutan umum. Salah satu moda transportasi yang terdapat di DKI Jakarta yaitu Mikrotrans. Armada angkutan umum DKI Jakarta yang terintegrasi terbagi menjadi dua kategori yaitu BRT (*Bus Rapid Transit*) dengan ukuran besar dan non-BRT dengan ukuran bus sedang ke besar dan bus kecil atau disebut juga dengan mikrotrans [3].

Pelayanan mikrotrans dapat dinilai baik dan berkualitas didasarkan dengan kinerja baik dari pengemudi, pengelolanya mikrotrans, maupun armada yang tersedia. Pelayanan yang baik memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada

pengguna. Menurut penelitian yang telah dilakukan bahwa indeks kepuasan penumpang Bus Transjakarta mencapai 74% [4], KRL Commuter Line mencapai 74.14% [5], MRT Jakarta mencapai 85.10% [6] dan Mikrotrans jaklingko mencapai 79.40% [3].

Berdasarkan penelitian terdahulu dapat dilihat bahwa angkutan umum di Jakarta telah menunjukkan kepuasan yang tinggi bagi para penggunanya, namun ironisnya masih saja ada pelayanan mikrotrans yang tak jarang mendapat penilaian yang buruk oleh para penggunanya. Hal ini terbukti dari wawancara yang dilakukan peneliti terhadap pengguna mikrotrans khususnya mikrotrans 110A. Pelayanan seperti kebersihan mikrotrans yang tidak baik, jadwal mikrotrans yang sulit diakses pada jam tertentu, pelayanan supir yang terkadang tidak baik menjadi permasalahan utama yang dialami sebagian besar pengguna mikrotrans. Oleh karena itu perlu adanya penelitian lebih lanjut tentang tingkat kepuasan pengguna mikrotrans khususnya mikrotrans 110A dan langkah perbaikannya.

Penelitian [3] menyatakan bahwa penilaian Tingkat kepuasan pengguna mikrotrans dapat diketahui dengan metode servqual sedangkan pebaikannya dapat dilakukan dengan metode Analytical Hierarchy Process (AHP). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna mikrotrans terhadap layanan mikrotrans dengan menggunakan metode servqual dan memilih metode perbaikan kepuasan pelanggan menggunakan metode IPA, namun perbaikan yang dilakukan pada penelitian ini juga mempertimbangkan hasil wawancara terkait pendapat responden terhadap mikrotrans 110A.

## II. METODE PENELITIAN

Objek pada penelitian ini adalah kualitas layanan pada moda transportasi mikrotrans 110 A rute Rusun Marunda–Terminal Pulo Gebang. Untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan menggunakan metode SERVQUAL sedangkan untuk mengetahui tingkat prioritas perbaikan dari kepuasan layanan menggunakan metode IPA.

Metode Servqual merupakan pendekatan menganalisis kepuasan pelayanan kepada konsumen dengan mengolah atribut yang dikelompokkan berdasarkan dimensi, tujuan penyebaran kuisisioner untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan yang

yang diberikan oleh instansi terhadap konsumen [7]. Pada metode servqual memiliki 2 faktor yaitu persepsi dan harapan dari pelanggan, Metode ini mengidentifikasi atribut-atribut yang diberikan melalui penyebaran kuesioner yang diklasifikasikan ke-5 dimensi. Adapun ke-5 dimensi terbut *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* [8].

Metode IPA untuk mengetahui persepsi dan harapan pelanggan, yang bertujuan untuk mengetahui kuadran dimana tiap atribut maupun dimensinya [9]. Metode *Importance Performance Analysis* digunakan untuk memahami posisi kuadran pada setiap atribut pelayanan untuk diperbaiki secara maksimal. Sedangkan gap merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kesenjangan antara persepsi dan harapan [10]. Gap Analisis adalah salah suatu alat yang menunjang dalam metode Servqual. Dimana gap ini digunakan untuk mengetahui perbedaan atau kesenjangan antara tingkat kenyataan dan harapan dari konsumen [11]. Metode IPA dan gap berguna secara efektif apabila digunakan untuk melakukan analisis lebih lanjut untuk perbaikan kualitas pelayanan, maka hasil analisis segera mungkin untuk diperbaiki berdasarkan posisi kuadran gap maupun atribut pelayanan [12]. Jadi metode IPA ini digunakan untuk membandingkan sejauh mana pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan dengan Tingkat kepuasan yang diinginkan [13].

Data yang diambil berupa kuesioner harapan (*importance*) dan kenyataan (*performance*) dimana masing masing kuesioner tersebut terdiri dari 22 pertanyaan atau atribut. Keseluruhan atribut meliputi 5 dimensi yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (perhatian). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1.

Responden kuesioner berjumlah 100 orang pengguna mikrotrans 110A yang dipilih secara acak. Pengisian kuesioner harapan maupun kenyataan menggunakan skala bernilai 1 sampai 5. Pada kuesioner harapan nilai 1 berarti “Sangat Tidak Penting (STP)”, nilai 2 berarti “Tidak Penting (TP)”, nilai 3 berarti “Cukup Penting (CP)”, nilai 4 berarti “Penting (P)” dan nilai 5 berarti “Sangat Penting (SP)”. Pada kuesioner kenyataan nilai 1 berarti “Sangat Tidak Setuju (STS)”, nilai 2 berarti “Tidak Setuju (TS)”, nilai 3 berarti “Cukup Setuju (CS)”, nilai 4 berarti “Setuju (S)” dan nilai 5 berarti “Sangat Setuju (SS)”.

Tabel 1. Indikator Atribut

Dimensi	Keterangan Atribut	Pertanyaan Kuesioner
Reliability	P1	Mikrotrans 110A mengikuti jadwal dan rute yang telah ditentukan
	P11	Mikrotrans 110A handal untuk mengantar sampai ketujuan
	P12	Mesin Tapping Transaksi mudah digunakan
Assurance	P15	Kesesuaian titik pemberhentian pada tempat yang ditentukan
	P2	Penumpang merasa aman terhadap barang bawaan
	P3	Penumpang merasa aman terhadap keselamatan diri
	P7	Supir Handal dalam mengemudi
Empathy	P13	Pengendara berperilaku sopan serta ramah pada penumpang
	P4	Informasi mengenai jadwal dan rute mikrotrans mudah diakses
	P5	Facilitator penyedia kartu Mikrotrans mudah didapat
	P8	Jadwal Mikrotrans 110A cocok dengan aktifitas
Tangible	P21	Penumpang mudah dalam menyampaikan kritik serta saran
	P6	Kebersihan Mikrotrans 110A
	P9	Pemberhentian Rute Mikrotrans 110A mudah diakses oleh semua penumpang
	P10	Mikrotrans Nyaman
Responsiveness	P16	Mikrotrans 110A sesuai Jalur dan Rutes yang ditempuh
	P20	Penampilan pengendara yang rapi merupakan hal yang terpenting sebagai penilaian penumpang
	P14	Ada informasi tentang perubahan layanan
	P17	Fisik Mikrotrans 110A terlihat bagus dan menarik
	P18	Pengendara Tanggap dengan permintaan penumpang
	P19	Pengendara Mikrotrans tanggap membantu penumpang
	P22	Pengendara bersedia membantu penumpang

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas diperlukan untuk mengetahui konsistensi atribut pertanyaan terhadap masalah yang akan diselesaikan. Jadi untuk mengetahui apakah atribut tersebut dapat mengukur apa yang seharusnya diukur atau meneliti apa yang seharusnya diteliti diperlukan uji validitas.

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai acuan (R tabel) dan R hitung. Nilai R tabel yang diperoleh yaitu 0.195 dengan asumsi nilai error sebesar 5% dan jumlah responden 100 orang. Sedangkan nilai R hitung pada masing masing atribut dapat dilihat pada Tabel 2. Atribut dikatakan valid jika nilai R hitung lebih besar dari R table, dan sebaliknya. Berdasarkan Tabel 2, seluruh atribut adalah valid, sehingga dapat diartikan bahwa atribut tersebut adalah benar merupakan atribut yang harus diukur.

Tabel 2. Hasil Uji Vaiditas

Keterangan atribut	R Tabel	Kenyataan		Harapan	
		R Hitung	Keterangan	R Hitung	Keterangan
P1	0.195	0.748	Sesuai	0.709	Sesuai
P11	0.195	0.848	Sesuai	0.837	Sesuai
P12	0.195	0.730	Sesuai	0.683	Sesuai
P15	0.195	0.799	Sesuai	0.784	Sesuai
P2	0.195	0.842	Sesuai	0.849	Sesuai
P3	0.195	0.810	Sesuai	0.781	Sesuai
P7	0.195	0.733	Sesuai	0.712	Sesuai
P13	0.195	0.674	Sesuai	0.646	Sesuai
P4	0.195	0.740	Sesuai	0.667	Sesuai
P5	0.195	0.739	Sesuai	0.687	Sesuai
P8	0.195	0.781	Sesuai	0.657	Sesuai
P21	0.195	0.808	Sesuai	0.604	Sesuai
P6	0.195	0.616	Sesuai	0.796	Sesuai
P9	0.195	0.764	Sesuai	0.743	Sesuai
P10	0.195	0.811	Sesuai	0.781	Sesuai
P16	0.195	0.852	Sesuai	0.859	Sesuai
P20	0.195	0.590	Sesuai	0.771	Sesuai
P14	0.195	0.747	Sesuai	0.723	Sesuai
P17	0.195	0.766	Sesuai	0.715	Sesuai
P18	0.195	0.823	Sesuai	0.783	Sesuai
P19	0.195	0.822	Sesuai	0.795	Sesuai
P22	0.195	0.426	Sesuai	0.646	Sesuai

##### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas diperlukan untuk mengetahui konsistensi jawaban dari atribut pertanyaan terhadap masalah yang akan diselesaikan. Jadi untuk mengetahui apakah jawaban pertanyaan tersebut dapat dipercaya (*reliable*) atau tidak maka menggunakan uji reliabilitas. Dapat dipercaya berarti jawaban dari atribut tersebut mengarah ke penyelesaian pertanyaan dan bukan jawaban yang asal atau random.

Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai acuan (R tabel) dan R hitung. Nilai R table merupakan nilai cronbach's alpha yaitu 0.700. Sedangkan nilai R hitung pada kuesioner harapan dan kenyataan dapat dilihat pada Tabel 3. Kuesioner harapan maupun kenyataan dikatakan reliable jika R hitung lebih besar dari R table, begitupula sebaliknya. Berdasarkan Tabel 3 bahwa kuesioner harapan dan kenyataan reliable artinya jawaban responden pada kuesioner tersebut adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

	R Tabel	Kenyataan		Harapan	
		R Hitung	Keterangan	R Hitung	Keterangan
Cronbach's Alpha	0.700	0.961	Reliabel	0.959	Reliabel

##### 3. Perhitungan Service Quality (SERVQUAL)

Setelah mengetahui uji validitas dan reliabilitas data, kemudian dilakukan evaluasi tingkat kepuasan pengguna mikrotrans 110A dengan metode SERVQUAL. Perhitungan diawali dengan menghitung nilai rata rata (*mean*) hasil jawaban responden dari setiap atribut pertanyaan baik pada kuesioner harapan maupun kuesioner kenyataan.

Perhitungan berikutnya yaitu mencari nilai Gap. Nilai Gap diperoleh dari selisih nilai rata rata (*mean*) pada kuesioner kenyataan terhadap kuesioner harapan. Nilai Gap positif menunjukkan menunjukkan kualitas layanan mikrotrans adalah memuaskan sedangkan nilai Gap negatif menunjukkan kualitas layanan mikrotrans adalah tidak memuaskan. Semakin nilai atribut memiliki nilai Gap terendah maka semakin tidak memuaskan atribut tersebut. Keseluruhan nilai Gap masing masing atribut serta nilai Gap tiap dimensi dapat dilihat pada Tabel 4 berikut ini:



karena dianggap sangat penting atau sangat diharapkan oleh pengguna mikrotrans 110A. Pada kuadran ini terdiri dari atribut P1, P2, P3, P10, P11, P15, P16 dan P17 yang memiliki nilai harapan  $\geq 3,835$  dan nilai kenyataan  $\geq 3,79$ .

Kuadran 3 pada *plotting* IPA yaitu menyatakan "Prioritas Rendah", artinya atribut atau pertanyaan ini dianggap tidak penting oleh pengguna mikrotrans 110A dan pada kenyataannya kinerja mikrotrans 110A juga tidak istimewa. Pada kuadran ini terdiri dari atribut P5, P7, P9, P12, P13, P14, dan P19 yang memiliki nilai harapan  $\leq 3,835$  dan nilai kenyataan  $\leq 3,79$ .

Kuadran 3 pada *plotting* IPA yaitu menyatakan "Berlebihan", artinya atribut atau pertanyaan ini dianggap tidak penting oleh pengguna mikrotrans 110A namun pada kenyataannya kinerja mikrotrans 110A justru sangat baik. Pada kuadran ini terdiri dari atribut P18 dan P22 yang memiliki nilai harapan  $\leq 3,835$  dan nilai kenyataan  $\geq 3,79$ .

Perbaikan pada kuadran I berupa Informasi mengenai jadwal dan rute mikrotrans 110A agar mudah diakses, Kebersihan Mikrotrans 110A, Jadwal Mikrotrans 110A yang sebaiknya cocok dengan aktivitas, Penampilan pengemudi mikrotrans 110A agar lebih rapi serta kemudahan penumpang dalam menyampaikan kritik dan saran kepada pihak mikrotrans 110A sebaiknya segera dilakukan mengingat belum adanya penelitian yang membahas evaluasi kepuasan pengguna mikrotrans 110A.

Penelitian mengenai evaluasi kepuasan pengguna transportasi mikrotrans memang sudah dilakukan pada penelitian sebelumnya namun tidak disertai dengan kuesioner terbuka. Penelitian ini dilakukan dengan menambahkan kuesioner terbuka berupa pendapat responden mengenai harapan atau keinginan yang diinginkan responden terhadap mikrotrans khususnya mikrotrans 110A. kuesioner terbuka ini bersifat sebagai "cek" apakah perbaikan hasil penelitian ini dengan metode SERVQUAL dan IPA sesuai dengan harapan yang sebagian besar pengguna mikrotrans 110A inginkan, dan ternyata sesuai. Dengan adanya penelitian mengenai perbaikan layanan mikrotrans 110A diharapkan Masyarakat maupun pengelola dapat menggunakannya secara maksimal sehingga bisa mengurangi kemacetan yang dapat memberikan kerugian berupa waktu bagi para Masyarakat maupun kerugian biaya dari sisi pemerintah.

## IV. SIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa layanan mikrotrans 110A rute Rusun Marunda-Pulo Gebang memiliki layanan yang paling tidak memuaskan yaitu berupa dimensi *tangible* dengan nilai Service Quality (SERVQUAL) sebesar -0.71. Dimana dimensi *tangible* ini mengarah kepada penampilan fisik, kendaraan, maupun pegawainya.

Berdasarkan analisis IPA yang perlu diperbaiki segera pada mikrotrans 110A rute Rusun Marunda-Pulo Gebang agar pelanggan merasa terpenuhi kepuasan pelayanannya yaitu Informasi mengenai jadwal dan rute mikrotrans 110A agar mudah diakses, Kebersihan Mikrotrans 110A, Jadwal Mikrotrans 110A yang sebaiknya cocok dengan aktivitas, Penampilan pengemudi mikrotrans 110A agar lebih rapi serta kemudahan penumpang dalam menyampaikan kritik dan saran kepada pihak mikrotrans 110A.

## REFERENSI

- [1] A. Luwihono, A. F. Peranginangin, Bahtiar and A. Makanuay, "Peningkatan Moda Transportasi Indonesia Era Digital Berbasis Sistem Cerdas," *ATDS SAINTECH-Journal of Engineering*, vol. 1, no. 2, pp. 55-63, 2020.
- [2] S. Handayani, D. A. Afrianti and M. Suryandari, "Implementasi Kebijakan Angkutan Umum di DKI Jakarta. Jurnal Teknologi Transportasi Dan Logistik," *Jurnal Teknologi Transportasi Dan Logistik*, vol. 2, no. 1, pp. 19-28, 2021.
- [3] N. Zahra, I. Baihaqi and D. S. Ardiantono, "Evaluasi Kualitas Pelayanan pada Industri Angkutan," *Jurnal Sains dan Seni ITS*, vol. 9, no. 1, pp. 58-63, 2020.
- [4] A. Arifin, D. Gemina and E. Silaningsih, "Kepuasan Penumpang Pada Fasilitas Pelayanan Bus Transjakarta Berbasis Standar Pelayanan Minimal (SPM)," *Jurnal Sosial Humaniora*, vol. 6, no. 2, pp. 104-121, 2015.
- [5] R. Triastoto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Commuter Line Jabodetabek," Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto, 2018.
- [6] IPB, *Riset Mahasiswa IPB; Tingkat Kepuasan Pengguna MRT Capai 85 Persen*, Bogor: <https://kumparan.com/news-release-ipb/riset-mahasiswa-ipb-tingkat-kepuasan-pengguna-mrt-capai-85-persen-1rUqBFz37Av/3>, 2019.
- [7] F. Ariani, E. Trisnasari, Y. Aprilinda and F. N. Affandi, "Aplikasi Berbasis Web Metode Servqual

- Untuk Mengukur Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Laboratorium Komputer," *Expert-Jurnal Management Sistem Informasi dan Teknologi*, vol. 8, no. 2, pp. 56-60, 2018.
- [8] W. Widiyanti, "Evaluasi Servqualpada Petshop Indonesia menggunakan Metode IPA dan CSI," *Perspektif: Jurnal Ekonomi & Manajemen*, vol. 20, no. 1, pp. 50-59, 2022.
- [9] A. Maria, "Pengaruh Kualitas Layanan AKJP II Pekanbaru Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode IPA Dan CSI," *Jurnal HUMMANSI*, vol. 4, no. 2, pp. 1-20, 2021.
- [10] J. O. Ong and J. Pambudi, "Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis Di Sbu Laboratory Cibitung Pt Sucofindo (Persero)," *Jurnal J@ti Undip*, vol. IX, no. 1, pp. 1-10, 2014.
- [11] D. W. D. Purta and Lukmandono, "Analisis Layanan Konsumen Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) Dan Fuzzy Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan," *Prosiding Senastitan*, vol. 2, pp. 78-85, 2022.
- [12] S. Wibowo and N. Muflihah, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Di Sanjaya Fitnes Jombang," *Jurnal Penelitian Bidang Inovasi & Pengelolaan Industri*, vol. 1, no. 2, pp. 61-68, 2022.
- [13] N. Wisudawati, M. G. Irfani, M. Hastarina and B. Santoso, "Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Lengkiti," *Jurnal Universitas Muhammadiyah Palembang*, vol. 8, no. 1, pp. 32-39, 2023.