

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik menjadi salah satu hal yang akan disoroti oleh masyarakat terkait dengan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan. Apabila pelayanan yang diberikan dinilai telah sesuai dengan keinginan masyarakat serta dapat ditingkatkan, maka akan mencapai sebuah kepuasan masyarakat. Kepuasan yang tinggi dari masyarakat ini akan berdampak pada kesetiaan masyarakat untuk menggunakan atau memanfaatkan kembali jasa atau produk yang diberikan.

Pemerintah dalam hal ini memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan publik baik berupa pelayanan dasar, pelayanan administrasi, maupun pelayanan jasa. Adapun salah satu contoh dari pelayanan jasa yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat yaitu, transportasi. Transportasi menjadi salah satu alat penggerak, pendorong, dan penunjang pembangunan. Hal ini juga yang dimanfaatkan oleh masyarakat untuk menjalankan berbagai kegiatan atau melakukan mobilitas sehari-hari. Tanpa adanya transportasi, tujuan penyelenggaraan pelayanan publik dan urusan perhubungan tidak akan berjalan dengan lancar. Hadirnya penyelenggaraan transportasi ini untuk memastikan bahwa terjaminnya kualitas dari barang atau jasa yang diangkut seperti pada saat awal diangkut.

Pada abad ke 20 pertumbuhan transportasi sudah mengalami banyak perkembangan menuju tingkat kualitas transportasi yang lebih memadai dan sesuai dengan tuntutan perkembangan masyarakat. Sudah menjadi tanggungjawab bersama antara Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten maupun Pemerintah Kota dalam menyediakan pelayanan transportasi yang memadai bagi wilayahnya masing-masing. Hal tersebut selaras dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 pasal 139 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Berdasarkan regulasi tersebut, semakin mempermudah bagi setiap pemimpin daerah dalam menelaraskan antara harapan dan realita terlaksananya program yang dijalankan dan pada pengambilan keputusan.

Begitu juga yang terjadi di Purwokerto dan Purbalingga, kedua kota ini berkerjasama supaya dapat menyelenggarakan transportasi umum yang layak pakai sesuai harapan masyarakat dan dapat dinikmati semua kalangan. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Purbalingga dan Purwokerto. Wilayah Purbalingga mengalami peningkatan jumlah penduduk dari tahun 2017 sebanyak 916.427 (jiwa) menjadi 925.193 (jiwa) pada tahun 2018 dan pada wilayah Purwokerto mengalami peningkatan jumlah penduduk sebanyak 254.903(jiwa) pada tahun 2017 menjadi 257.692 (jiwa) tahun 2018. Adanya kepadatan jumlah penduduk ini akan semakin menambah kompleks kebutuhan dan kegiatan masyarakatnya.

Pemusatan segala aktivitas berada di pusat Kota Purbalingga dan di Kota Purwokerto, di mana masyarakat pinggiran membutuhkan akses transportasi untuk menjangkau kegiatan mereka di pusat kota. Sebagai upaya untuk mengurangi adanya dampak dari kemacetan tersebut, pemerintah Kota Purbalingga bekerjasama dengan Purwokerto untuk menghadirkan sarana transportasi umum yang dengan pelayanan yang cepat, aman, nyaman, tepat waktu, dan murah.

Sama halnya seperti wilayah-wilayah di Indonesia lainnya, Provinsi Jawa Tengah tepatnya di Kota Purwokerto-Purbalingga, sudah muncul adanya transportasi bernama *Bus Rapid Transit* (BRT) sejak bulan Agustus 2018. Hadirnya transportasi BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga tidak hanya semata-mata untuk menyediakan transportasi umum dengan pelayanan yang cepat dan efisien saja, namun juga dapat menghadirkan sebuah pelayanan transportasi yang selalu menjaga kualitas pelayanan dengan mengedepankan kepuasan dari pengguna jasa.

.Pada pelaksanaannya, transportasi baru semacam ini tidak lepas dari pro dan kontra dari awal mula pengoperasian *Bus Rapid Transit*. Awal kemunculan BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga disambut antusias dari masyarakat terutama berkaitan dengan tarif BRT yang sangat terjangkau yaitu harga Rp 4.000,00 untuk masyarakat biasa dan tarif Rp 2.000,00 untuk pelajar, mahasiswa, dan veteran. Tarif tersebut sudah disesuaikan dengan Peraturan Gubernur Jawa Tengah No 67 Tahun 2018 Tentang Tarif Angkutan Aglomerasi Perkotaan Bus

Rapid Transit Trans Jateng Kawasan Banjarnegara, Purbalingga, Banyumas, Cilacap, dan Kebumen (BARLINGMASCAKEB).

Akan tetapi selain adanya antusias dari masyarakat tersebut, muncul juga beberapa keluhan terkait dengan pelayanan yang diberikan pegawai BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga. Masyarakat dapat melakukan pengaduan terkait dengan pelayanan BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga salah satunya melalui instagram resmi BRT yaitu @brttransjateng. Adapun keluhan yang diberikan masyarakat oleh akun bernama @mamas\_rifqi yang merasa waktu tunggu BRT terlalu lama sampai tiga puluh menit, akun @andriwtea terkait dengan kurang cermatnya petugas ketika menegur penumpang yang tidak taat peraturan untuk kursi prioritas, dan akun @ellyprwantiselawen mengeluhkan terkait jumlah halte yang dirasa kurang, sehingga perlu ada penambahan terutama untuk arah dari Banyumas.

Selain adanya keluhan dari akun instragram resmi BRT tersebut, terdapat juga beberapa masyarakat yang kerap membagikan pengalamannya setelah menggunakan BRT Tran Jateng Purwokerto-Purbalingga. Menurut berita yang diperoleh dari ([www.kompasiana.com](http://www.kompasiana.com)), akun bernama Hendra Wardhana pada 12 November 2018 mengeluhkan kondisi shelter BRT masih berukuran kecil yang mengakibatkan antar pengguna jasa berdesak-desakan dan kurang melindungi penumpang serta kurang tepatnya pengaturan tempat duduk bagi penyandang disabilitas. Kondisi halte yang dirasa kecil masih dirasakan oleh pengguna jasa sampai saat ini. Seringkali mereka menunggu BRT dipinggiran halte.

Adapun berita yang dilansir dari (Kompas.com) 12 November 2019, dijelaskan bahwa terdapat demo yang dilakukan oleh awak mikrobus wilayah Purbalingga yang tidak terima dengan pembagian jalan dengan BRT dan terdapat juga pengurangan jumlah angkot kota seperti yang dikeluhkan oleh salah satu pemilik angkot kota di Bukateja.

Berdasarkan jurnal tentang "Evaluasi Kinerja Bus Rapid Transit Trans Jateng Pada Koridor Purwokerto-Purbalingga", menyatakan bahwa terkait dengan pemberian layanan kepada masyarakat ditemukan indikator yang kinerjanya masih kurang yaitu, jarak antar halte terlalu jauh. Sehingga diperlukan penambahan halte dan penambahan armada BRT untuk mengurangi penumpukan penumpang.

Melihat beberapa keluhan yang disampaikan masyarakat sebelumnya, kebanyakan mengenai keluhan yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga. Pada penelitian ini, untuk mencari tingkat kepuasan menggunakan Teori Kepuasan dengan variable didalamnya yaitu Variable Kualitas Pelayanan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1.2.1 Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga ?

## **1.3 Tujuan**

1.3.1 Mendeskripsikan dan menganalisis kepuasan masyarakat pengguna jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### 1. Kegunaan Praktis

a. Bermanfaat bagi BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan.

### 2. Kegunaan Teoritis

a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai gambaran tentang teori yang dipelajari pada saat dibangku perkuliahan dan mampu diterapkan dalam kehidupan sehari-hari.

b. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan suatu dasar atau acuan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada BRT di Kota Purbalingga.

## 1.5 Kerangka Teori

### 1.5.1 Penelitian Terdahulu

Kegiatan memperkaya teori atau kosep pada penelitian dilakukan oleh peneliti dengan cara mengumpulkan penelitian-penelitian terdahulu yang akan digunakan sebagai pedoman selama penelitian serta dapat diterapkan untuk menyelesaikan masalah penelitian.

Tabel 1. 1  
Penelitian Terdahulu

Jurnal	Artikel & Pengarang	Variabel & Indikator	Tujuan	Temuan
“Kualitas Pelayanan Dalam Jasa Transportasi Publik Bus Rapid Transit (Brt) Kota Semarang.” Jurnal Jursan Administrasi Publik FISIP UNDIP.”	Prayoga, Thoriq Adi, Ari Subowo, Dyah Lituhayu.	a.Variabel pelayanan Zeithaml : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tangible</li> <li>• Reliability</li> <li>• Responsiveness</li> <li>• Assurance</li> <li>• Emphaty</li> </ul> b.Variabel Pelayanan menurut Salmin & WoodWard : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Economy</li> <li>• Efficiensy</li> <li>• Effectiveness</li> <li>• Equity</li> </ul>	a.Mendapatkan informasi tentang kualitas pelayanan pada BRT di Kota Semarang. b.Mendapatkan informasi tentang faktor-faktor pendorong meningkatnya kualitas pelayanan BRT di Kota Semarang	a.Kualitas pelayanan BRT di Kota Semarang di pengaruhi oleh lima indikator kualitas pelayanan, antara lain : <i>tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan equity.</i> b. Terdapat faktor internal dan eksternal yang menjadi penghambat terlaksananya kualitas pelayanan BRT.
“KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK (Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Perum Damri	AL Irsyad, Rio Bagus Firmansyah.	Indikator kualitas pelayanan menurut (Dwiyanto, 2008:145) : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tangibles</li> <li>• Reliability</li> <li>• Responsiveness</li> </ul>	Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan transportasi publik pada jasa angkutan umum perum damri	Kualitas pelayanan jasa trasnportasi umuum perumna damri dinilai dari lima indikator pelayanan dan juga peningkatan kualitas pelayanan ini dipengaruhi oleh faktor struktur organisasi,

Unit Angkutan Bus Khusus Gresik-Bandara Juanda)”		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurance</li> <li>• Emphaty</li> </ul>		fakator aparat,dan faktor sistem pelayanan.
<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Terhadap Kepuasan Konsumen Armada Bus Transzentrum Madu Kismo Di Kabupaten Grobogan.2016. Program Studi Geografi Fakultas Geografi Universitas Muhammadiyah Surakarta. Hal 1-10</p>	Suriyanti, Rita	<p>Indikator kualitas pelayanan yang dipakai yaitu menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006), antara lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tangibless</li> <li>• Reliability</li> <li>• Responsive</li> <li>• Emphaty</li> <li>• Assurance</li> </ul>	<p>a. Berguna untuk mengetahui adanya pengaruh masing-masing indikator tangible (bukti fisik) , reliability, responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) , emphaty (empati) pada kepuasan konsumen Trans Zentrum Bus.</p> <p>b.Untuk mengetahui adanya pengaruh tangible (bukti fisik), reliability (kepercayaan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), an emphaty (empati) yang secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan konsumen Trans Zentrum Bus.</p>	<p>a.Berdasarkan hasil penelitian tersebut, diketahui bahwa Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty masing-masing berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.</p> <p>b. Mengetahui pengaruh secara bersama-sama (simultan), Diperoleh kualitas pelayanan yang terdiri dari Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Trans Zentrum Bus.</p>

<p>Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. 2013. Vol.1.No.1.Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Unniversitas Airlangga</p>	<p>Mirnasari, Rina Mei.</p>	<p>a.Variabel Kualitas Pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tangible</li> <li>• Responsiveness</li> <li>• Reliability</li> <li>• Assurance</li> <li>• Empathy</li> </ul> <p>b.Variabel Kinerja Organisasi Publik :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keadilan yang merata</li> <li>• Kesederhanaan</li> <li>• Kejelasan</li> <li>• Keamanan</li> <li>• Ketepatan Waktu</li> <li>• Keterbukaan</li> <li>• Efisiensi</li> <li>• Ekonomis</li> </ul>	<p>a. Untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan <i>Smart Card</i> di Terminal Purabaya-Bungurasih Kota Surabaya.</p> <p>b.Untuk memahami tentang inovasi pelayanan <i>Smart Card</i> di Terminal Purabaya-Bungurasih.</p>	<p>a.Terdapat tingkatan inovasi penerapan <i>Smart Card</i> di Unit Pelaksana Teknis Daerah Terminal Purabaya.</p> <p>b.Inovasi <i>Smart Card</i> digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di UPTD Terminal Purabaya.</p>
<p>Skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variable Intervening Pada Bus Rapid Transit Di Semarang.” 2006. Prodi Manajemen Pemasaran S1, Fakultas Ekonomi UNNES</p>	<p>Zuriantoro, Arief</p>	<p>a.Variabel kualitas pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tangibles</li> <li>• Reliability</li> <li>• Responsiveness</li> <li>• Assurance</li> <li>• Empathy</li> </ul> <p>b.Variabel Harga</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Besar tarif yang ditetapkan</li> </ul> <p>c.Variabel Keputusan Pembelian:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengenalan data dan informasi</li> <li>• Pencarian data dan informasi</li> </ul>	<p>a.Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen BRT Semarang.</p> <p>b.Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen BRT Semarang.</p> <p>c.Untuk mengetahui pengaruh keputusan pembelian terhadap kepuasan konsumen BRT</p>	<p>Berdasarkan variable kualitas pelayanan, pengambilan keputusan, dan harga tersebut, masing-masing memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen BRT Semarang</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alternative Evaluasi</li> <li>• Keputusan membeli</li> <li>• Sikap setelah membeli</li> </ul> <p>d.Variable Kepuasan Konsumen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesesuaian harapan</li> <li>• Kemudahan dalam memperoleh</li> <li>• Kesiediaan merekomendasi</li> </ul>	Semarang.	
<p>“Impact Of Bus Rapid Transit System (Brt) On Passengers' Satisfaction In Lagos Metropolis, Nigeria.” Journal of Department of Transport Management Ladoke Akintola University of Technology, Ogbomoso, Oyo State, Nigeria.2009. Vol.1 No. 1 .Hal 106-122.</p>	Adebambo, Somuyiwa, dan Adebayo , I.T	<p>Variabel tingkat kepuasan pengguna BRT :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Speed (kecepatan)</li> <li>• Comfoirtability (kenyamanan)</li> <li>• Safety (keamanan)</li> <li>• Reliability (kehandalan)</li> <li>• Waiting (Waktu tunggu)</li> <li>• Fare (Tarif)</li> <li>• Travel Time ( Waktu perjalanan)</li> <li>• Ease Of Us (Kemudahan untuk kami)</li> </ul>	Untuk mengembangkan teknik operasional dan mempromosikan penggunaan teknologi Intelligent Transport System (ITS) untuk memungkinkan penyebaran BRT yang aman dan efisien	Menunjukkan bahwa kurang dari rata-rata penumpang puas dengan sistem brt sementara beberapa tidak puas serta BRT dapat menjadi alternatif praktis dan teknis untuk rekonstruksi jalan raya.
<p>“Analysis and establishment of bus rapid transit (BRT) on customer satisfaction in Tehran.” Journal of Bussinies Managent University of</p>	Mahmoudi, Seyed Mohammad,dkk .	<p>a. Variabel Kualitas Pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tangiables</li> <li>• Reliability</li> <li>• Responsiveness</li> <li>• Assurance</li> <li>• Empathy</li> </ul>	Untuk mengeksplorasi dan menganalisis Bus Rapid Transit (BRT) dalam kepuasan penumpang di Kota Teheran,	Disimpulkan bahwa item perilaku pengemudi dengan skor rata-ratanya 1.99, kecepatan bus dengan rata-rata 2,04, item ergonomi dengan rata-rata 2,87 dan kualitas layanan BRT dengan rata-rata 3,10 masing-

Tehran, Qom College, Iran and Golpayegan College, Sharif University, Iran.2010. Hal 2515-2519		<p>b. Variabel Kepuasan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Service BRT</li> <li>• Speed BRT</li> <li>• Driver Behaviour</li> <li>• Ergonomic</li> </ul>		masing dari prioritas kepuasan penumpang pertama hingga keempat, masing-masing. .
<p>“The gaps in satisfaccion withh transit services among BRT, metro, and buss rider: Evidence from Guangzhou”. Journal Off Transportt and Land Usee University of Minnesota, Sun Yat-Sen University, and Shaanxi Normal University. 2016. Vol. 9. No.3. Hal. 98-109</p>	Cao, Jason, dkk.	<p>Variabel Kepuasan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemudahan penggunaan,</li> <li>• Keamanan saat berkendara,</li> <li>• Nyaman sambil menunggu,</li> <li>• Kenyamanan layanan,</li> <li>• Waktu perjalanan dari pintu ke pintu Keandalan layanan, Frekuensi layanan,</li> <li>• Pengendara lainnya, Nyaman saat berkendara,</li> <li>• Hindari stres / biaya penggunaan mobil, Akses layanan pelanggan oleh BRT Akses dengan bus</li> <li>• Jalan keluar dengan sepeda motor</li> </ul>	Untuk mengeksplorasi kepuasan supir (BRT) dan membandingkan BRT dengan layanan bus dan metro konvensional menggunakan data preferensi terungkap dari Guangzhou, Cina	Bahwa tiga atribut mempengaruhi tingkat kepuasan BRT yaitu, kemudahan bagi pengguna, keamanan,dan kenyamanan saat menunggu BRT tiba. Terdapat tingkatan kepuasan pengggunaan transportasi menurut penumpang, yaitu metro, BRT, kemudian bus konvensional. Adapun lima item yang membedakan tingkat kepuasan pengguna BRT dan Metro yaitu, kemudahan, kemanan, kenyamanan dikendaraan, waktu pelayanan, dan kenyamanan menunggu.
<p>“Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang Di Kota Semarang Koridor I Mangkang-Penggarong”</p>	Fareza, Mohamad Ardhi, dkk.	<p>Variabel Kualitas Pelayanan menurut Kepmenpan No 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat . Indikatornya yaitu :</p> <p>a. Prosedur Pelayanan</p> <p>b. Persyaratan</p>	Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BRT Koridor I di Kota Semarang serta mengidentifikasi upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan	Kualitas Pelayanan BRRT Trans Semarang Koridor I “Cukuo Baik” dengan nilai IKM mencapai 67.03, berada pada IKM Tingat Baik. Namun terdapat tiga indikator yang masih kurang pelayanannya yaitu, kecepatan pelayanan, ketepatan jadwal pelayanan, dan

		<p>c. Kejelasan Petugas Pelayanan.</p> <p>d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan.</p> <p>e. Tanggung Jawab Petugas.</p> <p>f. Kemampuan Petugas Layanan</p> <p>g. Kecepatan Pelayanan.</p> <p>h. Keadilan Mendapatkan Pelayanan.</p> <p>i. Kesopanan dan Keramahan Petugas.</p> <p>j. Kewajaran Biaya Pelayanan.</p> <p>k. Kepastian Biaya Pelayanan.</p> <p>l. Kepastian Jadwal Pelayanan.</p> <p>m. Kenyamanan Pelayanan.</p> <p>n. Keamanan Pelayanan.</p>	BRT Koridor I Kota Semarang	kenyamanan.
<p>“Evaluasi Kinerja Pelayanan BRT di Kota Semarang Studi Kasus : Koridor I, Trayek Mangkang-Penggaron.”. Makalah Seminar Tugas Akhir Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik UNDIP. Hal.1-12</p>	Apriza, Adyan, Salman Al-Farizi, dkk.	<p>Variabel kinerja, menurut Bank Dunia (1986), indikatornya :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efektifitas</li> <li>• Efisiensi</li> </ul>	<p>1.Mencari informasi tentang kinerja BRT baik dari sisi pengguna maupun non pengguna Trayek Mangkang-Penggaron.</p> <p>2.Melakukan evaluasi pada kinerja BRT Koridor I sesuai Standar Pelayanan Minimum (SPM) atau SK Dirjen 687 Tahun2002</p>	<p>Kinerja BRT dinilai masih kurang dalam melayani masyarakat. Kriteria penumpang BRT Koridor I ini yaitu pelajar yang tidak bekerja dan karyawan swasta yang melakukan perjalanan menuju Terminal Mangkang-Terminal Penggarong.</p> <p>Akan tetapi, secara keseluruhan <i>headdway</i> sudah cukup baik sesuai dengan SPM.</p>
“Efektivitas	Dewi, Nabilah	Variabel Efektifitas	Untuk mengetahui	Bahwa pelayanan

Pelayanan Transportasi Publik(Studi Kasus:BrT Mamminasata.” Skirpsi Program Studi Administrasi Negara Universitas Hasanudin.2017	Ulfah	Perspektif Sistem Terbuka (Richard M. Steers), indikatornya : <ul style="list-style-type: none"> <li>• KarakteristikOrganisasi.</li> <li>• Karakteristik Lingkungan.</li> <li>• Karakteristik Pekerja.</li> <li>• Praktik Manajemen</li> </ul>	efektivitas pelayanan transportasi studi kasus BRT Mamminasata.	transportasi pada studi kasus BRT Mamminasata belum berjalan secara efektif berdasarkan perspektif Sistem Terbuka (Richard M.Steers.
--	-------	--	---	--

Sumber : Pengolahan Penelitian 2019

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, terdapat beberapa hal yang membedakan antar jurnal yang satu dengan penelitian peneliti. Perbedaan tersebut dapat dilihat mulai dari lokus yang ditetapkan. Peneliti mengambil lokus di BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga sedangkan pada jurnal sebelumnya semua berada di Semarang dan pada transportasi umum seperti BUS.. Pelaksanaan penelitian juga berbeda, dimana saya baru memulai penelitian ini pada tahun 2019.

Begitu juga tentang pengukuran tingkat kualitas pelayanannya, berdasarkan penelitian terdahulu terdapat variable lain yang digunakan yaitu, seperti kepuasan pelanggan, variabel keputusan, variabel harga, variabel kinerja organisasi publik, dan variabel efektivitas perspektif sistem terbuka. Sedangkan pada penelitian di BRT Trans Jateng Purwoekrto-Purbalingga, variabel yang digunakan hanya satu yaitu kualitas pelayanan guna mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa.

Pada sejumlah penelitian terdahulu yang membahas tentang kepuasan pelanggan terhadap pelayanan transportasi umum baik BRT maupun perumdamri, memiliki indikator kepuasan yang berbeda dengan peneliti. Misalnya pada penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variable Intervening Pada Bus Rapid Transit Di Semarang.” yang hanya menggunakan tiga indikator saja yaitu, Kemudahan, kesesuaian harapan, dan kesediaan merekomendasi. Selain itu, terdapat juga jurnal tentang Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan BRT Trans Semarang Koridor I yang menggunakan variable kualitas pelayanan menurut Kepmenpan No 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk mengukur kepuasan masyarakat. Sedangkan indikator yang dipakai oleh peneliti yaitu tangible, reliability, kemeratan, keteraturan, assurance, perhatian, dan kesederhanaan.

#### 1.5.2 Administrasi Publik

The Liang Gie (1998) telah menjelaskan tentang definisi Kerjasama. Menurut dia kerjasama, yaitu seperangkat perilaku yang dilakukan lebih dari satu orang secara teratur, yang kemudian memiliki dampak atau akibat yang apabila dilakukan secara individu tidak memberi dampak apapun. Seperangkat aktivitas yang dilakukan secara bersama guna mencapai target tertentu inilah, yang kemudian dapat diklasifikasikan masuk dalam sebuah istilah yaitu administrasi atau “administration”. Ahli ini menjelaskan bahwa kata administrasi dianggap sangat cocok dipergunakan masyarakat. Hal ini karena berkenaan dengan adanya penekanan pada arti mencapai target atau tujuan tertentu, melayani masyarakat,

memperlancar kegiatan, serta dijamin keteraturan pencapaian target sehingga tujuan dapat tercapai.

Setelah mendefinisikan sebuah kerjasama dan administrasi, kemudian The Liang Gie mengelompokkan aktivitas administrasi menjadi tiga bagian, yaitu :

- (1) Aktivitas yang dilakukan lebih dari satu orang, (2)
- (2) Terdapat kerjasama, (3)
- (3) Memiliki target untuk mencapai tujuan bersama. Tiga bagian tersebut, sampai saat ini dijadikan dasar dalam mengidentifikasi sebuah kegiatan administrasi.

Pada kondisi lain sebelum muncul The Liang Gie, terdapat satu pembahasan tentang *public administration* yang pada saat itu semua fokusnya ada pada negara. Posisi negara saat itu sangat ditakuti, selalu dilayani, dan masyarakat selalu mengikuti perintah negara. Masyarakat dituntut untuk selalu memberikan pikiran dan energinya sematamata hanya untuk negara. Sama seperti yang diungkapkan oleh John F. Kennedy (mantan Presiden Amerika Serikat ke-35) bahwa : *“Jangan tanyakan apa yang sudah negara berikan padamu, tapi tanyakan apa yang sudah kamu berikan untuk negara.”* Pemikiran semacam ini menjadi produktif makalah sang *“administrator negara atau daerah”* memang menerapkan prinsip-prinsip keadilan, demokrasi, dan kesejahteraan untuk rakyatnya. Tetapi jika sang *“administrator”* menampilkan sosok otoriter, militeristik, tidak adil, tidak demokratis, diskriminatif, KKn dan lain-lain. Maka

istilah “administrasi negara” akan menjadi hambatan bagi pencapaian tujuan (kontra produktif).

Adapun beberapa pengertian dari administrasi publik menurut (Keban :2 ), antara lain :

Dimock Dimock, & Fox (dalam Keban:2) menjelaskan bahwa administrasi, diartikan sebagai upaya memproduksi suatu barang dan jasa yang telah direncanakan guna melayani kebutuhan masyarakat atau konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa, administrasi dilihat sebagai kegiatan ekonomi atau bisnis tetapi, yang dihasilkan hanya barang dan pelayanan publik. Nigro & Nigro mendefinisikan Administrasi publik sebagai suatu usaha kerjasama antar kelompok dalam lingkungan publik yang mana memiliki peran penting dalam penyusunan kebijakan. Tiga cabang tersebut yaitu, yudikatif, legislative, dan eksekutif. Menurut Chandler dan Plano (1988: 29-30), Administrasi adalah adanya proses mengorganisir dan mengoordinasikan antara sumber daya dan personil publik, guna merumuskan, mengimplementasikan, serta mengelola kesepakatan-kesepakatan dalam kebijakan publik. Terdapat definisi lain dari Administrasi Publik menurut McCurdy (1986), McCurdy mengatakan bahwa administrasi publik dapat dilihat sebagai suatu proses politik yang digunakan untuk memerintah suatu negara dan dapat juga dianggap sebagai cara yang prinsipil untuk melakukan berbagai fungsi negara.

Menurut C.T Goodsell (2006), Administrasi Publik dipandang sebagai usaha menciptakan tata kelola publik yang lebih terintegrasi. Hal ini berkenaan dengan memberikan pelayanan publik yang terintegrasi dengan nilai-nilai seperti,

keadilan, efisiensi, efektifitas, legalitas, kehandalan, transparansi, integritas, dan keterlibatan dengan tujuan tercapainya kehidupan yang demokratis dan *trust* dari masyarakat.

Menurut Nicholas Henry (Pasolong, 2013:7) mengartikan administrasi publik sebagai suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik. Menurut Dwight Waldo (Pasolong, 2013:8), administrasi publik adalah manajemen dan organisasi daripada manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa Administrasi publik adalah studi yang memvisualisasikan kehadiran negara melalui lembaga eksekutif, legislatif dan yudikatif dalam upaya untuk menyelenggarakan pemerintah yang mampu mengakomodasi tujuan dari negara itu sendiri, yaitu untuk melayani, mendapatkan kepercayaan masyarakat, dan menjamin kesejahteraan masyarakatnya. Selain itu, administrasi publik juga dapat disimpulkan sebagai suatu upaya pemerintah yang menerapkan manajemen dan kebijakan terhadap publik dengan tujuan melayani warga negaranya serta memposisikan “administrator” sebagai pelayan.

### 1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

Paradigma merupakan corak berpikir seseorang atau sekelompok orang. Menurut Thomas S.Kuhn paradig adalah suatu cara pandang, nilai-nilai, metode-metode, prinsip dasar atau cara memecahkan suatu masalah, yang dianut suatu masyarakat ilmiah pada suatu masa tertentu.

Berdasarkan perkembangannya administrasi telah beberapa kali mengalami perubahan. Terdapat tiga pembagian paradigma administrasi publik menurut Denhard dan Denhard (2011:4) yaitu, OPA, NPM, dan NPS. Adapun penjelasannya pada tabel berikut ini :

Tabel 1. 2

Paradigma Administrasi Publik

Aspek	Old Public Administrastion	New Publik Management	New Public Service
Dasar teoritis dan fondasi epistemologis	Teori politik	Teori ekonomi	Teori demokrasi
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik secara politis dijelaskan dan diekspresikan dalam aturan hukum	Kepentingan publik mewakili egrgasi kepentingan individu.	Kepentingan publik adalah hasil dialog berbagai nilai.
Responsivenes birokrasi publik	Clients dan constituent	Costumer	Citizens
Peran Pemerintah	Rowing	Steering	Serving
Akuntabilitas	Hierarki administrative dengan jenjang yang tegas	Bekerja sesuai dengan kehendak pasar (keinginan pelanggan).	Multiaspek : nilai-nilai, komunitas, akuntabilitas hukum, strandar professional norma politik
Struktur Organisasi	Birokratik yang	Desentralisasi	Struktur

	ditandai dengan otoritas pemerintah terhadap masyarakatnya.	organisasi dengan kontrol utama pada ara agen.	kolaboratif atau partisipasi) dengan kepemilikan yang berbagi secara internal dan eksternal.
Asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator	Gaji dan keuntungan proteksi	Semangat entrepreneur	Pelayanan Publik yang diberikan semata-mata hanya untuk melayani masyarakat.

Sumber : Denhart dan Denhart dalam Hardiyansyah (2011:4)

Berdasarkan tabel tiga paradigma administrasi publik dalam Hardiyansyah (2011:4) sebelumnya, maka dapat diasumsikan sebagai berikut :

a. OPA

Perkembangan awal administrasi terkenal dengan suatu *frame* yang dianggap masih sangat tradisional. Keadaan ini terlihat dari adanya peraturan-peraturan yang kaku, kuatnya tatanan atau struktur organisasi yang hierarkis sehingga minim koordinasi, negara atau pemerintah bersifat sentralistik dalam pemberian layanan. Pemerintah atau negara saat itu memiliki kekuasaan tunggal yang luas pada semua bagian kehidupan masyarakat. Pada proses pengambilan keputusan, pemerintah tidak akan melibatkan masyarakat atau sektor bisnis.

b. NPM

Paradigma *New Public Management* lahir pada tahun 1980-an, yang masih berkembang sampai sekarang. NPM muncul untuk memperbaiki pola kinerja pemerintah yang dinilai lamban ketika pemberian pelayanan publik. Hal ini dilakukan dengan memasukan prinsip kewirausahaan atau bisnis seperti yang ada

dalam organisasi privat. Sehingga tercipta semangat kompetisi untuk menghasilkan efektivitas, efisiensi dan produktivitas yang tinggi dalam organisasi, serta menempatkan warga negara sebagai pelanggan karena lebih kepada teori ekonomi yang dianutnya.

c. NPS

New Public Service ini muncul sebagai hasil dari adanya kritikan terhadap OPA dan NPM. Hal ini berkenaan dengan belum adanya dampak yang bisa dirasakan dari penerapan dua paradigma sebelumnya. Kesejahteraan dan keadilanlah yang menjadi fokus utama bagi masyarakat. Akan tetapi, belum bisa didapatkan pada penerapan Paradigma *Old Public Administration* dan *New Public Management*. Masyarakat disini mengharapkan supaya dijadikan sebagai warga bukan *client* atau *customer*.

Pada proses pelayanan publik pada transportasi BRT, pemerintah Kota Purbalingga-Purwokerto berusaha dapat memberikan pelayanan publik yang memuaskan masyarakatnya. Dengan prinsip NPS inilah, pemerintah menempatkan pengguna jasa sebagai warga masyarakat bukan sebagai *customer* atau *client* (pelanggan). Pada hal ini saya menggunakan yang terakhir yaitu NPS (New Public Service) dimana melayani rakyat yang dianggap mengutamakan kepentingan dan bertindak strategis serta demokratis. Melalui *New Public Service* ini pemerintah lebih fokus pada pemberian pelayanan yang baik pada masyarakatnya.

#### 1.5.4 Manajemen Publik

Pada ilmu administrasi publik terdapat dua konsentrasi ilmu, yaitu kebijakan publik dan manajemen publik. Terkait dengan penelitian Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga ini, masuk pada manajemen publik yang mana bidang ini berkenaan dengan segala usaha yang dilakukan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Studi manajemen publik menggunakan pendekatan yang berbeda dengan studi manajemen bisnis dan manajemen swasta. Pelaksanaan dari studi manajemen publik lebih memberi perhatiannya pada bagaimana cara mengelola sumberdaya yang ada sehingga dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan publik. Terlebih dahulu terdapat definisi dari manajemen, antara lain :

Mary Maker Follet menyampaikan dalam bukunya “Creative Experience” tahun 1924 (dalam Pygors Myeers, 1973: 9) tentang manajemen, yaitu sebagai suatu proses pencapaian hasil melalui orang lain (*getting things done through other people*). Shafritz dan Russel (1997: 20), menjelaskan bahwa manajemen berkaitan dengan rasa tanggung jawab seseorang dalam melaksanakan tugasnya diorganisasi untuk mengelola sumberdaya guna tercapainya tujuan. Adapun definisi dari Manajemen publik menurut beberapa ahli, antara lain :

Menurut Laurence Lynn (1996), manajemen publik digambarkan sebagai seni, ilmu, dan profesi. Seni di sini disebut sebagai kegiatan kreatifitas yang dilakukan oleh para praktisi, yang tidak dapat dipelajari ilmunya dengan “berhitung”. Sebagai ilmu, manajemen publik adalah suatu analisis sistematis

dengan menggunakan interpretasi dan eksplanasi, sedangkan sebagai profesi yaitu kelompok orang yang mendedikasikan dirinya kepada ilmu manajemen publik.

Menurut Overman (Ott, Hyde, dan Shafritz, 1991: xi), manajemen publik merupakan ilmu iinterdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi serta gabungan antara fungsi management yaitu *POC (planning, organizing, dan controlling)* dengan memperhatikan informasi, keuangan, sumberdaya manusia, fisik, dan politik. Adapun J.Steven Ott, Albert C.Hyde, dan Jay M.Shafritz (1991) membagi masa transisi pada manajemen publik dengan beberapa isu penting, antara lain : Privatisasi menjadi jalan alternative ketika memberikan pelayanan, tanggung jawab dan rasionalitas, *planning* dan *controlling*, keuangan, serta Produktivitas SDM.

Dimensi manajemen berkenaan dengan bagaimana menerapkan prinsip-prinsip manajemen untuk mengimplementasikan kebijakan publik . Dimensi ini memusatkan perhatian pada bagaimana melaksanakan apa yang telah diputuskan melalui prinsip-prinsip tertentu. Dimensi ini menekankan implementasi berupa penerapan model, teori, metode, teknik, serta cara mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Suatu kebijakan betapapun baiknya tetapi dalma pelaksanaannya kurang ditunjang dengan metode dan teknik implementasi yang memadai, maka kebijakan tersebut tidak akan sukses.

Penekanan pada aspek pelaksanaan ini tercermin dari definisi manajemen yang disampaikan oleh Mary Parker Follett dalam bukunya “Creative Experience” tahun 1924 (Pygors & Myeers, 1973:9), yaitu manajemen sebagai “suatu proses pencapaian hasil melalui orang lain.” (*getting things done through other people*).

Definisi ini mengandung beberapa elemen penting. Pertama, manajemen adalah suatu proses kerjasama yang mengandalkan sinergisme. Kedua, proses tersebut dilakukan antara orang-orang, yang dipimpin oleh seorang yang berfungsi sebagai manajer atau pemimpin. Dan ketiga, kerjasama tersebut dituntut oleh prinsip-prinsip tertentu yang telah teruji keterandalannya.

Donovan dan Jackson (1991: 11-12) melihat manajemen sebagai suatu aktivitas yang dilaksanakan pada tingkat organisasi tertentu, sebagai serangkaian keterampilan (*skills*), dan sebagai serangkaian tugas. Kedua pengarang ini mengemukakan empat klaster kompetensi yang ada dalam manajemen yaitu : (1) klaster manajemen tujuan dan aksi, (2) klaster pengarahan terhadap bawahan, (3) klaster manajemen sumberdaya manusia, (4) klaster kepemimpinan.

Sementara itu, terdapat tipe manajemen khusus yang disebut sebagai “manajemen publik”, yaitu manajemen instansi pemerintah. Overman (Ott, Hyde, dan Shafritz, 1991:xi) menerangkan apabila manajemen publik bukanlah *scientific management*, meskipun sangat dipengaruhi olehnya. Administrasi publik merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi *rational-instrumental* pada satu pihak dan orientasi politik dipihak lain. Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi management seperti *planning, organizing, dan controlling* di satu sisi, dengan sumberdaya manusia, keuangan fisik, informasi, dan politik di sisi lain.

Berdasarkan pendapat Overman tersebut mengemukakan bahwa, manajemen publik dan kebijakan publik merupakan dua bidang administrasi publik yang tumpang-tindih. Akan tetapi, untuk membedakan keduanya secara jelas maka dapat dikemukakan bahwa kebijakan publik merefleksikan sistem otak dan syaraf, sementara manajemen publik mempresentasikan sistem jantung dan sirkulasi dalam tubuh manusia. Dengan kata lain, manajemen publik merupakan proses menggerakkan sumberdaya manusia dan non manusia sesuai dengan “perintah” kebijakan publik.

Berkaitan dengan pelayanan maka manajemen pelayanan menurut Endin Nasrudin dalam bukunya MPP (Manajemen Pelayanan Publik), yaitu proses menerapkan ilmu dan seni dalam penyusunan rencana, implementasi rencana, koordinasi dan penyelesaian kegiatan-kegiatan pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan. Menurut pendapat lain manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang melayani. Kriteria terakhir inilah yang menjadi ukuran bagi keberhasilan fungsi layanan. Hasil akhir tugas pelayanan akan dinikmati oleh orang, baik secara langsung maupun melalui sarana hubungan jarak jauh.

Dalam hal ini, peneliti menyimpulkan bahwa pada saat proses mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa BRT di Kota Purbalingga-Purwokerto masuk dalam bagian manajemen pelayanan publik yang didalamnya terdapat bagaimana cara mengelola jasa BRT di Kota Purbalingga-Purwokerto baik dari SDM nya

maupun SDA nya secara tertib untuk mencapai tingkat kepuasan pada pengguna jasa.

#### 1.5.5 Pelayanan Publik

Pada teori administrasi negara, mengajarkan bahwa pemerintah negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut (Siagian,2001).

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani, (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (<https://kamusbahasaindonesia.org/pelayanan>). Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Cowell (1988) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan menurut Lovelock (2011) dalam buku *Kualitas Pelayanan Publik* “*service* adalah produk

yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai : Perihal/cara melayani ; Service / jasa sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta, 1995). Dari uraian tersebut, maka pelayanan diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003, pelayanan yaitu serangkaian kegiatan instansi pemerintah sampai daerah yang dilakukan untuk melayani masyarakat berupa barang dan jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pada regulasi lain yaitu Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 pada UU No 25 Tahun 2009, menerangkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan untuk seluruh warga negara yang diselenggarakan oleh pelayan publik terkait dengan barang, jasa, atau pelayanan administrative lainnya sesuai dengan perundangan-undangan.

Sesuai dengan beberapa definisi tersebut, maka pelayanan publik atau pelayanan umum diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi

tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Rahminto dan Winarsih, 2007). Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Wasistiono (2002) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Pelayanan publik adalah pelayanan umum, dan didefinisikan sebagai suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan (LAN, 2004). Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa.

Menurut Sianipar dan Mukarom (2016:14) menenrangkan definisi dari pelayanan, yaitu :

- a. Cara melayani berarti menyipapkan atau menjamin keperluan seseorang atau kelpok orang.
- b. Meladenitau membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang. .

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan kedalam dua kategori utama, yaitu Pelayanan Kebutuhan Dasar dan Pelayanan Umum. . Sesuai yang disampaikan oleh Mahmud (dalam Hardiyansyah, 2011: 20), yang mengklasifikasikan pelayanan publik menjadi dua, yaitu pelayann kebutuhan dasar dan pelayanan umum, antara lain:

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar yang terbagi pada tiga bidang, yaitu : pelayanan bidang kesehatan, pelayanan bidang pendidikan, dan pelayanan bahan kebutuhan pokok.
2. Pelayanan Kebutuhan Umum yang terbagi pada tiga bidang, antara lain : pelayanan pada administrasi, pelayanan untuk barang, dan pelayanan jasa.

Pelayanan menurut Johannes Supranto adalah (2006:227) “suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut”.

Melihat beberapa konsep pelayanan publik yang sudah dijelaskan diatas, bahwa inti dari dilaksanakannya pelayanan publik adalah untuk pemberian layanan atau melayani keperluan orang lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi terkait, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

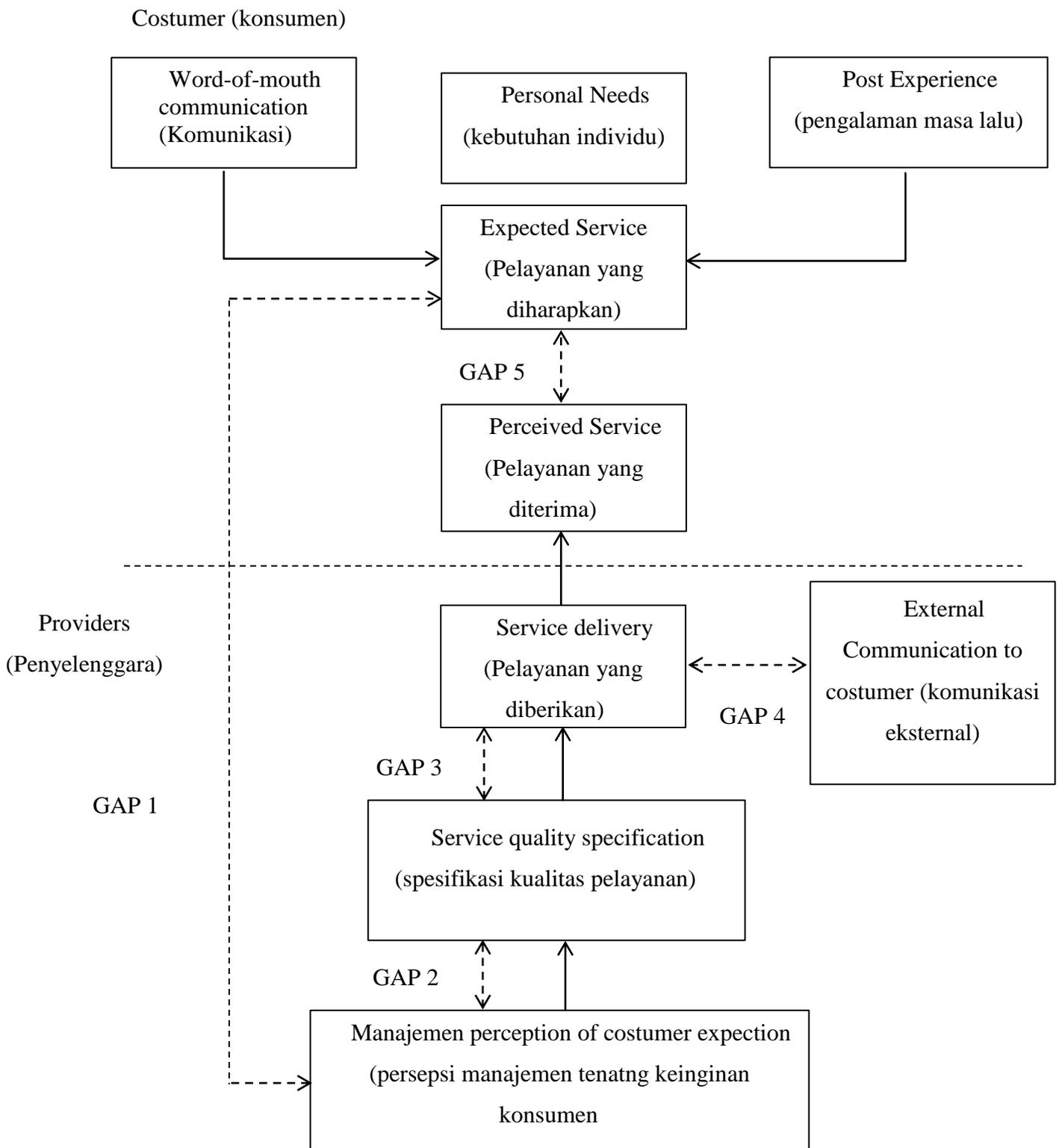
Selama proses pemberian pelayanan, terdapat kesenjangan antara apa yang diharapkan dengan apa kondisi nyata, dalam hal ini pelayanan jasa transportasi. Terdapat Konsep Lima GAP yang menyebabkan suatu organisasi atau perusahaan tidak dapat memberikan pelayanan yang bermutu, kemudian menyebabkan ketidakpuasan pelanggan, antara lain :

- 1) GAP 1 (Gap persepsi manajemen), yaitu perbedaan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dengan harapan konsumen itu

sendiri. Penyebabnya : kurang berjalannya komunikasi keatasan pada internal organisasi, riset pemasaran yang kurang, tinkatan manajemen yangt terlalu banyakk.

- 2) GAP 2 (gap persepsi kualitas), yaitu perbedaan antara spesifikasi kualitas pelayanan yang dirumuskan dengann persepsi menejemen tentang harapan-harapan konsumen. Penyebabnya : tidak tetpatnya standarisasi tugas, lemahnya komitemen manajemen padakualitas pelayanan, tidak tepatnya persepsi tentang feassibilitas, rumusan tujuan yang kruang tept.
- 3) GAP 3 (Gap penyelenggaraan pelayanan), yaitu perbedaan antara spesifikasi kualitas pelayanan yang telah dirumuskan dengan pelayanan yang diberikan. Penyebabnya : terdapat konflik peran, ketidakjelasan peran, ketidakcocokan teknologi dengan karakteristik pekerjaan, ketidakcocokan antara karakteristik pekerjaan dengan pekerjaan, lemahnya pengawasan dan kekompokkan tim.
- 4) GAP 4 (Gap komunikasi pasar), yaitu perbedaan antara pelayanan yang diberikan dengan komunikasi eksternal terhadap konsumen. Penyebabnya: kurangnya komunikasi horizontal serta terlalu banyak memberi janji.
- 5) GAP 5 (Gap kualitas pelayanan), yaitu perbedaan antara pelayanan yang diinginkan atau diharapkan konsumen dengan kienrja pelyanan yang dirasakan konsumen, terjadi sebagai akibat dari akumulasi empat macam gap tersebut.

Adapun Gambar dari Konseptual Model Kualitas Pelayanan, yaitu :



Gambar 1. 1 The Conceptual Model of Service Quality

Sumber : Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Raminto dan Atik (2010:83)

### 1.5.6 Kualitas Pelayanan Publik

Pada pemberian pelayanan, pemerintah dituntut supaya dapat memberikan suatu pelayanan publik yang berkualitas. Makna berkualitas disini yaitu suatu produk atau jasa yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Sedangkan kata “kualitas” menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas berarti : (1) tingkat baik buruknya sesuatu ; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb) , atau mutu. Pengertian kualitas menurut Tjiptono (1997) adalah ; (1) kesesuaian dengan persyaratan ; (2) kecocokan untuk pemakaian ; (3) perbaikan berkelanjutan ; (4) Bebas dari kerusakan / cacat ; (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat ; (6) melakukan segala sesuatu dengan benar ; (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*customer behavior*) , yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Menurut Ibrahim (2008), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Ciri-ciri atau atribut dari kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (1997) antara lain :

- a. Ketetapan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer.
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain,
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan, dan lain-lain.

Sedangkan menurut Fandy Tjiptono (2014:82), menerangkan bahwa kualitas pelayanan jasa lebih memperhatikan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Berdasarkan lima ahli diatas, terdapat beberapa perbedaan pada indikator-indikator kualitas pelayanan publik. Namun juga terdapat beberapa indikator yang sama antar para ahli, antara lain : *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*, yang dikemukakan oleh Zeithaml dan Brown dalam Moenir

Levin et al (1990). Kelima indikator kualitas pelayanan publik ini juga di sampaikan oleh Lovelock (2007) dan Tjiptono (1997) dalam bukunya “Prinsip-Prinsip Total Quality Service.” Serta sama dengan pernyataan dari Payne (2000) tentang indikator kualitas pelayanan publik, antara lain : *Tangible, Reliability, responsiveness, assurance, empathy.*

Selain definsi dan penjelasan yang sudah dijelaskan sebelumnya oleh para ahli, maka terdapat juga pandangan menurut Trilestasi (2004) dan Kotler (1997). Kedua ahli ini menerangkan bahwa kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan tiga hal yang mendasarinya, yaitu pendapat pelanggan atau konsumen, produk yang dihasilkan, dan proses pelayanan yang diberikan. Ketiga hal tersebut yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolak ukur kualitas pelayanan publik.

Adapun indikator-indikator dari kualitas pelayanan publik menurut beberapa ahli dan menurut peneliti, antara lain :

Tabel 1. 3

Indikator Kualitas Pelayanan Publik Menurut Para Ahli dan Peneliti

Zeithaml	Lembaga Administarsi Negara	De Vreye	Fandy Tjiptono (1997 : 14) :	Salim & Woodward (1992)	Peneliti
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Tangible</i></li> <li>• <i>Reliably</i></li> <li>• <i>Responsiveness</i></li> <li>• <i>Assurance</i></li> <li>• <i>Empathy</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kederhanaan</li> <li>• Kepastian dan kejelasan</li> <li>• Kriteria Kuantitatif</li> <li>• Keterbukaan</li> <li>• Keadilan</li> <li>• Ketepatan Waktu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Self Esteem</i> (harga diri)</li> <li>• <i>Exeed expectation</i></li> <li>• <i>Recovery</i> (pembenahan)</li> <li>• <i>Vision</i> (pandangan kedepan)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reliability</i></li> <li>• <i>Assurance</i></li> <li>• <i>Empathy</i></li> <li>• <i>Responsiveness</i></li> <li>• <i>Tangible</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Economy</i></li> <li>• <i>Efiency</i></li> <li>• <i>Efectiveness</i></li> <li>• <i>Equity</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Tangible</i></li> <li>• <i>Reliability</i></li> <li>• Kemerataan</li> <li>• Keteraturan</li> <li>• <i>Assurance</i></li> <li>• Perhatian</li> <li>• Kesederhanaan</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekonomis</li> <li>• Keamanan</li> <li>• Efisiensi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Improve</i> (Perbaikan)</li> <li>• <i>Care</i> (perhatian)</li> <li>• <i>Empower</i> (pemberdayaan)</li> </ul>			
--	---	--	--	--	--

Sumber : Hardiansyah (2011:4)

Berdasarkan tabel 1.3 Indikator Kualitas Pelayanan menurut ahli dan peneliti, dapat disimpulkan bahwa masih ada indikator kualitas pelayanan yang sama digunakan oleh beberapa ahli pada variable kualitas pelayanan sehingga semakin memperkuat bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan memang menggunakan indikator-indikator yang disampaikan oleh kelima ahli tersebut. Akan tetapi, terdapat juga indikator kualitas pelayanan yang berbeda satu sama lain. Pada penelitian tingkat kepuasan pengguna jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga ini, peneliti mengambil beberapa indikator dalam pengukuran kualitas pelayanan yang mengacu pada pendapat lima ahli tersebut, seperti *realibility*, *assurance*, *tangible*, pemerataan, kesederhanaan, keteraturan, dan perhatian. Indikator kualitas pelayanan inilah, yang nantinya digunakan untuk membandingkan antara kinerja unit pelayanan dengan harapan pengguna Jasa BRT Trans Jateng Purbalingga-Purwokerto, sehingga diketahui tingkat kepuasan pengguna jasa.

### 1.5.7 Tingkat Kepuasan Masyarakat

Adapun definisi Indeks Kepuasan Masyarakat menurut Kepmenapan Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif, berdasarkan persepsi masyarakat pada saat mendapatkan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara kebutuhan dan harapan.

Selain itu, pada Kepmenpan No 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat), lebih berfokus pada kepuasan pelanggan berdasarkan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan dalam memberikan pelayanan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini digunakan untuk menilai kepuasan, berdasarkan kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya kepuasan konsumen merupakan sesuatu yang harus diusahakan oleh perusahaan. Kepuasan adalah reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja jasa tertentu (Lovelock dan Wright, 2007). Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran. Kepuasan pelanggan akan berdampak pada beberapa aspek penting seperti, akan menciptakan loyalitas pada pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, meningkatnya efisiensi, berkurangnya biaya transaksi masa depan, serta peningkatan produktivitas karyawan.

Adapun teori Kepuasan Pelanggan menurut Kotler & Keller (Fandy Tjiptono, 2014:354) menjelaskan bahwa, “kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya”. Hal tersebut berkaitan dengan apabila tingkat kinerja perusahaan bagus dan sesuai dengan harapan konsumen, maka pelanggan akan merasa senang. Sedangkan, apabila kinerja perusahaan rendah, maka pelanggan tidak merasa puas atau kecewa.

Sementara itu, Handi Irawan (2002:3) berpendapat bahwa “kepuasan pelanggan adalah persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapan”. Pendapat lainnya dikemukakan oleh Gerson, Richard F. (2001:3), “kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui atau dengan kata lain bila sebuah produk atau jasa memenuhi harapan pelanggan, biasanya pelanggan merasa puas”.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan pelanggan inilah yang menjadi dasar menuju terwujudnya pelanggan yang loyal atau setia. Adapun teori menurut John Martilla dan John Jams (1990) yang mengungkapkan bahwa guna mengukur tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja pelayanan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan. Kepuasan ini dapat diukur dengan memperhatikan dan membandingkan antara kinerja unit pelayanan dan harapan pelanggan atau masyarakat.

Adapun indikator-indikator kepuasan pelanggan dari Sulistiyono yang dikutip oleh Hari Santoso (2011:11) yaitu Keberadaan Sarana dan Prasarana yaitu suatu kondisi ketersediaan perlengkapan kerja dan fasilitas-fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat bantu pelaksanaan layanan kepada pelanggan yang masuk dalam penilaian peneliti<sup>1</sup>. Serta Indikator lainnya berupa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari Handi Irawan (2002:37) yaitu faktor biaya dan kemudahan yaitu Pelanggan akan semakin puas apabila relatif murah, nyaman, dan efisiensi dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

#### 1.5.8 Kinerja Unit Pelayanan

Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu. Secara tegas Amstrom dan Baron mengatakan, kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi-kontribusi ekonomi (Amstronng dan Baron, 1998 : 15). Lebih lanjut Indra Bastian menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis suatu organisasi.

Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Ada pula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya kerja tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi,

kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi (Armstrong dan Baron, 1998:15). Dengan demikian, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

Pencapaian hasil ini dapat dinilai menurut pelaku, yaitu hasil yang diraih individu (kinerja individu), oleh kelompok (kinerja kelompok, oleh institusi (kinerja organisasi) , dan oleh suatu program atau kebijakan (kinerja program atau kebijakan). Kinerja individu menggambarkan sampai seberapa jauh seseorang telah melaksanakan tugas pokoknya sehingga dapat memberikan hasil yang ditetapkan oleh kelompok atau institusi. Kinerja kelompok menggambarkan sampai seberapa jauh suatu kelompok telah melaksanakan kegiatan-kegiatan pokoknya sehingga sampai hasil sebagaimana ditetapkan oleh institusi. Kinerja institusi berkenaan dengan sampai seberapa jauh suatu institusi telah melaksanakan semua kegiatan pokok sehingga mencapai misi atau visi institusi . Sedangkan, kinerja program atau kebijakan, berkenaan dengan sampai seberapa jauh kegiatan-kegiatan dalam program atau kebijakan telah dilaksanakan sehingga dapat mencapai tujuan program atau kebijakan tersebut.

Klasifikasi tersebut berbeda dengan yang diungkapkan oleh Swanson (Swanson dan Holton III, 1999:73) yang membagi kinerja atas tiga tingkatan yaitu kinerja “organisasi”, kinerja “proses”, dan kinerja “individu”. Kinerja organisasi mempertanyakan apakah tujuan atau misi suatu organisasi telah sesuai dengan kenyataan kondisi atau faktor ekonomi, politik, dan budaya yang ada, apakah struktur dan kebijakannya mendukung kinerja yang diinginkan, apakah

memiliki kepemimpinan, modal dan infrastruktur dalam mencapai misinya, apakah kebijakan, budaya dan sistem insentifnya mendukung pencapaian kinerja yang diinginkan, dan apakah organisasi tersebut menciptakan dan memelihara kebijakan-kebijakan seleksi dan pelatihan, dan sumberdaya.

Secara umum, kriteria yang digunakan dalam menilai kinerja meliputi : (1) kualitas, (2) kuantitas, (3) ketepatan waktu, (4) penghematan biaya, (5) kemandirian atau otonomi kinerja, (6) kerjasama (Bernadin & Russel, 1993). Kriteria ini sangat umum dan kurang mengakomodasi spesifikasi dari jenis pekerjaan tertentu.

Menurut Schuler dan Dowling (Kramar, McGraw, & Schuler, 1997:371) kinerja dapat diukur dari : (1) kuantitas kinerja, (2) kualitas kinerja, (3) kerjasama, (4) pengetahuan tentang kerja, (5) kemandirian kerja, (6) kehadiran dan ketepatan waktu, (7) pengetahuan tentang kebijakan dan tujuan organisasi, (8) inisiatif dan penyampaian ide-ide yang sehat, (9) Kemampuan supervisi dan teknis. Semua pegawai akan diukur sesuai kriteria yang sama, kecuali kemampuan melakukan supervisi.

Pengukuran kinerja unit pelayanan pada organisasi publik perlu dianalisis dan dievaluasi, mengingat mempunyai peranan yang sangat penting dan manfaatnya langsung dirasakan masyarakat guna memenuhi kehidupan sehari-hari, yaitu mulai dari pelayanan jasa, pelayanan administrasi dan pelayanan barang.

### 1.5.9 Harapan Pelanggan

Harapan pelanggan memegang peranan yang penting dalam standar penilaian terhadap evaluasi kualitas pelayanan ataupun kepuasan pelanggan. Adapun menurut Firzan Nova (2012:148), yang menjelaskan tentang harapan pelanggan yaitu “harapan pelanggan sebagai keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk dan dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut”. Selanjutnya, ada menurut Handi Irawan (2002: 25), menyatakan bahwa harapan pelanggan yaitu “zona yang terbentuk antara apa pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan (Desired expectation) dan kemampuan yang diberikan oleh pihak perusahaan dalam melayani pelanggan (adequate expectation)”. Selain itu, adapula Fandy Tjiptono (1996:51) yang mengungkapkan bahwa “harapan akan membentuk kepuasan”.

Harapan-harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima pelanggan serta semakin bertambahnya pengalaman pelanggan. Pada kesempatan inilah yang nantinya akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan. Moralnya adalah sungguh-sungguh mendalami harapan pelanggan akan menjadi menu harian bagi kita yang percaya pentingnya kepuasan pelanggan.

Oleh sebab itu, apabila terjadi adanya jasa atau produk yang melampaui harapan dari konsumen, maka akan menimbulkan rasa puas pada konsumen tersebut. Namun sebaliknya, apabila suatu jasa atau produk yang diberikan perusahaan dibawah standar harapan pelanggan, maka hanya akan menimbulkan efek ketidakpuasan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa harapan pelanggan itu

merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba suatu produk dan dijadikan sebagai acuan dalam menilai kinerja tersebut.

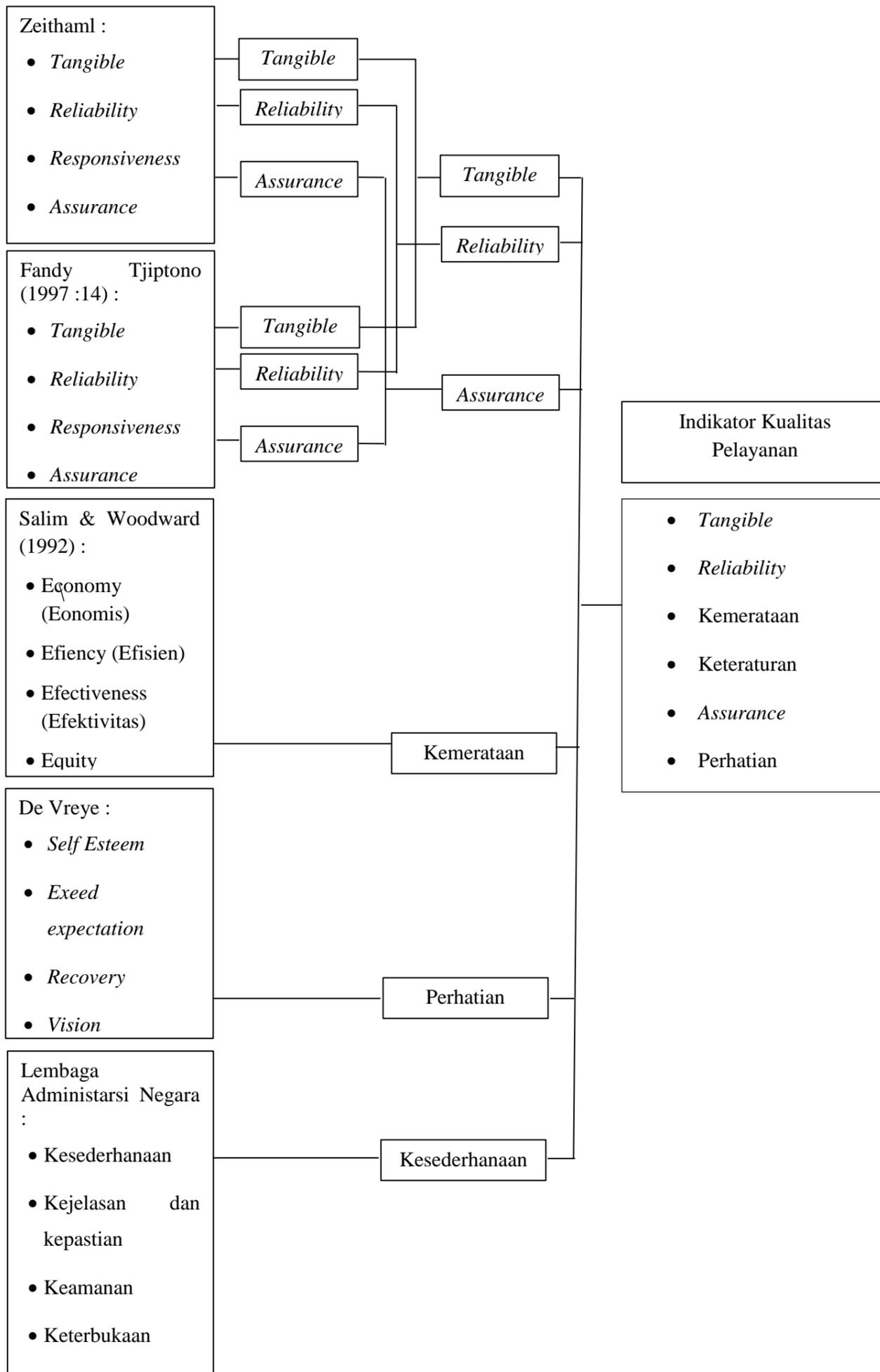
Berdasarkan beberapa teori sebelumnya, maka dapat diasumsikan bahwa pada penelitian ini, untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna Jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga, akan mengacu pada teori GAP 5 (gap kualitas pelayanan) yang menekankan adanya perbedaan antara pelayanan yang diharapkan oleh konsumen dengan pelayanan yang nyata diterima (kinerja unit pelayanan). Konsep tersebut selaras dengan pendapat John Martilla dan John Jams (1990) juga mengatakan bahwa untuk melihat kepuasan dapat diukur dengan memperhatikan kinerja unit pelayanan dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan (harapan pelanggan) sehingga menimbulkan perasaan puas. Selain itu, dapat dilihat juga dari penjelasan Kepmenpan No 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat bahwa untuk menilai kepuasan dilakukan berdasarkan perbandingan antara kinerja unit pelayanan yg diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan harapan masyarakat.

Pada penelitian tentang tingkat kepuasan pengguna jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga ini, menggunakan teori kepuasan menurut Kotler & Keller (Fandy Tjiptono, 2014:354). Indikator yang digunakan yaitu indikator-indikator kualitas pelayanan hasil dari penggabungan lima sumber (Zeithaml, Fandy Tjiptono, Salim Woodward, De Vreye, dan Lembaga Administrasi Negara). Pada kelima sumber yang digunakan tersebut, menunjukkan bahwa terdapat indikator kualitas pelayanan yang sama digunakan oleh beberapa ahli

pada variable kualitas pelayanan, sehingga semakin memperkuat bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan memang menggunakan indikator-indikator yang disampaikan oleh kelima ahli tersebut. Akan tetapi, terdapat juga indikator kualitas pelayanan yang berbeda satu sama lain.

Pada penelitian tingkat kepuasan pengguna jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga ini, peneliti mengambil beberapa indikator dalam pengukuran kualitas pelayanan yang mengacu pada pendapat lima ahli tersebut dan satu indikator menurut peneliti seperti, *tangible*, *reliability*, keteraturan, pemerataan, *assurance*, perhatian, dan kesederhanaan. Indikator kualitas pelayanan inilah, yang nantinya digunakan untuk membandingkan antara kinerja unit pelayanan dengan harapan pengguna Jasa BRT Trans Jateng Purbalingga-Purwokerto, sehingga diketahui tingkat kepuasan pengguna jasa. Adapun kerangka pikir yang digunakan, sebagai berikut:

1.6.0 Kerangka Pemikiran Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa BRT Trans Jateng Kota Purwokerto-Purbalingga



Gambar 1. 2 Kerangka Pemikiran

Sumber : Dari Berbagai Sumber

## **1.6 Definisi Konsep**

Definisi konsep kepuasan pelanggan adalah persepsi perasaan seseorang terhadap suatu kegiatan atau pelayanan yang diberikan kepadanya dari kinerja unit pelayanan dan dinilai sudah sesuai dengan harapan pelanggan, biasanya disertai perasaan senang. Kepuasan pelanggan dilakukan menggunakan pengukuran indikator kualitas pelayanan yang diberikan dengan memperhatikan perbandingan antara kinerja unit pelayanan dengan harapan pelanggan. Adapun indikator untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, antara lain : *Tangible*, *Reliability*, Kemerataan, Keteraturan, *Assurance*, Perhatian, dan Kesederhanaan.

## **1.7 Definisi Operasional**

Pada bagian ini, peneliti akan menerangkan terkait definisi operasional dalam pelayanan Pengguna Jasa BRT Trans Jateng Purbalingga-Purwokerto, antara lain :

1. *Tangible* : Tersedianya bukti fisik dari fasilitas pendukung dan pegawai layanan BRT Trans Jateng baik di Halte maupun didalam BRT.
  - a. Kenyamanan pelanggan pada saat di halte dan alat pendukung halte
    - Jumlah halte sudah tercukupi.
    - Jarak halte untuk berangkat dan pulang tidak terlalu jauh.
    - Terdapat papan informasi di setiap halte.
    - Terdapat fasilitas kebersihan di setiap halte.
    - Terdapat tempat duduk yang memadai

- b. Kenyamanan pelanggan pada saat di BRT Trans Jateng.
- Kelengkapan petugas menggunakan tanda pengenal dan seragam.
  - BRT bersih dan nyaman
  - Terdapat fasilitas kebersihan dan peralatan keselamatan di BRT
  - Berfungsinya fasilitas tempat duduk dan AC di BRT.
  - Jarak antara lantai bus dengan lantai halte.
2. Reliability : Kemampuan atau kecermatan yang dimiliki pegawai ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan
- Ketertiban petugas menaikkan dan menurunkan penumpang.
  - Kemampuan petugas dalam membantu perpindahan penumpang dari halte ke bus
  - Kemampuan petugas dalam memberi informasi terkait rute perjalanan kepada penumpang
  - Kecermatan petugas untuk menegur penumpang yang tidak sesuai dengan SPM
3. Kemerataan : Adanya sikap adil pada pemberian pelayanan bagi semua pengguna jasa transportasi
- Terdapat urutan prioritas tempat duduk.
  - Terdapat pelayanan yang sama bagi buruh, pelajar, maupun veteran

- Petugas BRT tidak membedakan pelayanan bagi keluarga pegawai BRT dengan masyarakat biasa
4. Keteraturan : Adanya situasi yang teratur saat pemberian layanan.
- a. Kecepatan Mengemudi
    - Sopir mengemudi sesuai kecepatan yang normal.
  - b. Jeda waktu BRT berhenti di Halte
    - Kesesuaian waktu berhenti bus disetiap halte sekitar 15 menit.
5. Assurance : Pemberian jaminan kepastian atau kepercayaan pelayanan oleh pegawai kepada pengguna jasa
- a. Tarif
    - Jaminan kepastian tarif BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga
  - b. Metode pembayaran
    - Bukti pembayaran penumpang yang jelas
    - Kesesuaian antara nominal yang dibayarkan dengan bukti pembayaran
  - c. Jaminan dari bahaya
    - Terdapat pegawai keamanan distiap terminal.
    - Pegawai menjamin kenyamanan bagi lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas
    - Keramahan petugas terhadap penumpang.

6. Perhatian : Perilaku *care* atau perhatian yang diberikan pegawai kepada pengguna jasa saat pemberian layanan
- Petugas BRT memperhatikan keselamatan penumpang
  - Petugas memperhatikan keamanan penumpang
  - Kemampuan petugas dalam menangani keluhan penumpang.
  - Petugas memperhatikan penumpang yang mengalami sakit (mabok kendaraan) di BRT.
7. Kesederhanaan : prosedur pelayanan yang mudah dipahami (tidak berlebihan) dan penampilan petugas yang tidak berlebihan.
- Petugas BRT berdandan yang sewajarnya
  - Petugas BRT berpakaian dan memakai atribut yang tidak mencolok
  - Petugas BRT tidak berlebihan ketika menjelaskan informasi pelayanan kepada penumpang.

Tabel 1. 4

Matriks Kuesioner Analisis Kepuasan Pengguna Jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga

Variabel	Indikator	No Kuesioner
Kualitas Pelayanan	1. Tangible	1-10
	2. Reliability	11-14
	3. Kemerataan	15-17
	4. Keteraturan	18-19
	5. Assurance	20-25

	6. Perhatian	26-29
	7. Kesederhanaan	30-32

Sumber : Hasil Olahan Penelitian 2020

### 1.8 Metode Peneliti

Metodologi penelitian dalam Sugiyono (2009:2) pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

#### 1.8.1 Tipe Penelitian

Pada suatu penelitian terdapat tiga tipe penelitian, antara lain : Eksploratif, deskriptif, dan eksplanatori. Suatu penelitian secara umum memiliki klasifikasi tipe yang dikaitkan dengan tujuan penelitian itu sendiri. Singarimbun dan Sofian (2008:4-5) mengemukakan ada tiga tipe atau model utama penelitian yaitu:

##### a. Penelitian Deskriptif

Penelitian ini merupakan suatu usaha pemecahan masalah dengan cara membandingkan gejala- gejala yang ditemukan, mengadakan klasifikasi gejala dan menetapkan hubungan gejala yang ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran sifat dari suatu tanda atau gejala masyarakat.

##### b. Penelitian Eksploratif

Penelitian eksploratif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendalami suatu pengetahuan tentang gejala tertentu untuk merumuskan masalah secara detail dengan menguji hipotesis tentang pengetahuan mengenai gejala tersebut.

### c. Penelitian Eksplanatori

Eksplanatori adalah tipe penelitian yang bertujuan menguji hipotesis mengenai hubungan antara variabel yang diteliti dari hipotesis yang telah ditentukan.

. Pada penelitian Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kuantitatif, yang mendeskripsikan tingkat kepuasan pada kualitas pelayanan pengguna Jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga. Tipe ini juga bertujuan memperoleh atau mendapatkan gambaran tentang tingkat kepuasan pengguna jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga

#### 1.8.2 Populai dan Sampel

1.8.2.1 Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian dijadikan kesimpulan. Banyaknya populasi yang akan peneliti ambil yaitu sebanyak 1.733 pengguna jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga perhari. Populasi ini diambil berdasarkan data pengguna jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga dalam kurun waktu per hari.

1.8.2.2 Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono:81). Berdasarkan berbagai rumus yang

ada untuk menghitung nilai sampel, maka peneliti menggunakan rumus Slovin untuk menentukan besaran minimal besaran sampel (Prasetyo dan Jannah, 2005:137-138), sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan :

N = ukuran populasi

n = ukuran sampel

e = persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diijinkan dengan konstanta (0,1 atau 10%).

Berdasarkan rumus Slovin diatas, sampel yang digunakan oleh peneliti berdasarkan jumlah pengguna jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga perhati, maka jumlah responden yang ditentukan adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{1733}{1 + N (e)^2} \\ &= \frac{1733}{1 + 1733 (0.1)^2} \\ &= \frac{1733}{1 + 1733 (0.01)} \\ &= \frac{1733}{1 + 17.33} \end{aligned}$$

$$= \frac{1.733}{18.33}$$

$$= 94,5 \text{ responden}$$

Sample yang diambil yaitu masyarakat yang sudah menjadi pengguna jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga sebanyak 94 orang.

### 1.8.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik Sampling adalah teknik pengambilan sampel. Kegiatan ini bertujuan untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian dengan berbagai teknik sampling yang digunakan. Teknik Sampling dibagi menjadi dua yaitu :

#### 1. Probability Sampling

- Simple Random Sampling
- Proportionate Stratified Random Sampling
- Disproportionate Stratified Random Sampling
- Area (Cluster) Sampling (Sampling menurut daerah).

#### 2. Non Probability Sampling

- Sampling sistematis
- Sampling Kuota
- Ssampling Incidental
- Proporsive Sampling

- Sampling Jenuh
- Snowball Sampling

Berdasarkan beberapa teknik pengambilan sample tersebut maka, teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu Non Probability Sampling (Sampling Insidental). Sampling Insidental dilakukan secara kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental di tempat penelitian dan bertemu dengan peneliti. Namun, harus sesuai atau cocok untuk dijadikan sebagai sumber data. (Sugiyono, 2011 : 81)

#### 1.8.4 Jenis dan Sumber Data

##### 1.8.4.1 Jenis Data

Jenis Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan kuantitatif.

- a. Data kualitatif adalah data yang disajikan dalam bentuk kata verbal, bukan dalam bentuk angka (Muhadjir, 1996:2).
- b. Data Kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. (Sugiyono, 2010:15).

Penelitian ini mendasarkan pada penelitian kuantitatif, oleh karena itu jenis data yang digunakan pun adalah data kuantitatif dengan penjelasan kualitatif.

#### 1.8.4.2 Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data penelitian dapat dikelompokkan dalam dua jenis yaitu data primer dan data sekunder. Sumber Data (Sugiyono:225), antara lain :

##### 1. Data Primer

Data yang diperoleh peneliti secara langsung melalui subyeknya. Data primer nya yaitu pengguna jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga.

##### 2. Data Sekunder

Data yang diperoleh melalui studi pustaka yang berupa bahan-bahan bacaan yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Bentuknya berupa buku literature, jurnal, internet dan sebagainya.

#### 1.8.5 Skala Pengukuran

Skala pengukuran menurut (Sugiyono, 2011:93-97) merupakan sebuah kesepakatan yang dimanfaatkan untuk dijadikan sebagai pedoman dalam menentukan rentan nilai interval dari yang paling rendah ke nilai yang paling tinggi, pada sebuah alat ukur yang hasilnya berupa data kuantitatif. Terdapat beberapa skala pengukuran yang dapat dilakukan pada penelitian Pendidikan, Administrasi, dan Sosial, antara lain :

1. Skala Likert : variable yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variable. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap item berupa gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang berupa kata-kata.

2. Skala Guttman: Tipe ini akan menghasilkan jawaban yang tegas yaitu “ya-tidak”, “benar-salah”, “pernah-tidak pernah”, “positif-negatif” dan lain lain. Pada skala Guttman hanay ada dua interval yaitu “setuju” atau “tidak setuju”.
3. Semantic Deferential : skala ini digunakan untuk mengukur sikap, hanya bentuknya tidak pilihan ganda maupun checklist, tetapi tersusun dalam satu garis kontinum.
4. Rating Scale : Berdasarkan ketiga skala yang sudah dijabarkan, data yang diperoleh semuanya adalah data kualitatif yang di kauntitatifkan. Tetapi dengan *rating scale*, data mentah yang diperoleh berupa angka kemudian ditafsirkan dalam penelitian kualitatif. . total

Pada penelitian kali ini digunakan skala ordinal dengan tipe skala pengukurannya adalah skala likert, yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian menggunakan skala likert, variable yang akan diukur kemudian dijabarkan menjadi indikator variable yang kemudian dijadikan sebagai titik tolak instrument pertanyaan. Skala likert memiliki tingkatan dari positif sampai yang negatif, yang dapat berupa kata-kata :

- |                     |   |               |
|---------------------|---|---------------|
| a. Tidak Baik (TB)  | = | diberi skor 1 |
| b. Cukup Baik (CB)  | = | diberi skor 2 |
| c. Baik (B)         | = | diberi skor 3 |
| d. Sangat Baik (SB) | = | diberi skor 4 |

### 1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai pengatur, sumber, dan cara. Selanjutnya peneliti melihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data. Maka teknik pengumpulan data dilakukan dengan interview (wawancara), kuesioner (angket) tertutup, dan observasi.

#### 1. Interview (Wawancara)

Wawancara berguna bagi peneliti ketika ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden secara mendalam dan jumlah respondennya sedikit. Dalam penelitian ini wawancara yang digunakan yaitu wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur adalah wawancara yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dimana peneliti telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternative jawabannya telah disiapkan (Sugiono, 2016 : 137).

#### 2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner juga dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka yang dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui post atau internet. Pada penelitian Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga, kuesioner yang dipakai yaitu kuesioner tertutup.

### 3. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam lainnya.

#### 1.8.7 Instrumen Penelitian

Instrumen adalah alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dengan cara melakukan pengukuran. Cara ini dilakukan untuk memperoleh data yang objektif yang diperlukan untuk menghasilkan kesimpulan penelitian yang objektif pula (Purwanto, 2010:183). Dalam penelitian tentang Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga, instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner dan wawancara.

Peneliti menggunakan metode kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup akan mempermudah responden menjawab cepat serta mempermudah peneliti ketika membuat analisis data pada semua angket yang sudah terkumpul. Serta dalam metode wawancara, menggunakan wawancara terstruktur.

#### 1.8.8 Teknik Analisis

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, menstabilisasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan

perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kuantitatif Analisis Kepuasan Pengguna Jasa BRT Trans Jateng Kota Purwokerto-Purbalingga yaitu terdiri dari :

#### 1.8.8.1 Skala Likert

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan tingkat pelaksanaan dari BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor harapan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variable yang diwakili oleh huruf (x) dan (y), dimana (x) merupakan tingkat kinerja pegawai yang dapat memberikan kepuasan pelanggan, sedangkan (y) merupakan tingkat kepentingan (harapan) pelanggan. Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki : Tingkat kesesuaian responden

Xi : Skor penilaian kinerja pegawai

Yi : Skor penilaian kepentingan pelanggan

Kategori tingkat kessesuaian yang dihasilkan dari pehitungan diatas, kemudian akan dikelompokkan berdasarkan Skala Likert. Maka, dapat disusun perhitungannya sebagai berikut:

$$I = \frac{R}{K}$$

Keterangan:

I = Interval

R = Skor tertinggi - skor terendah

K = Banyaknya Kelas

$$I = \frac{4-1}{4}$$
$$= 0,75$$

Dengan I = 0,75 dan k= 4 serta ketetapan angka terendah 1,00 oleh penulis maka Range yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 5  
Skala Likert

Skala	Kategori Penilaian Setiap Harapan dan Kinerja
3,26 - 4,00	Sangat baik
2,51 - 3,25	Baik
1,76 - 2,50	Cukup Baik
1,00 - 1,75	Tidak Baik

Sumber : KEPMENPAN NomorKEP/25/M.PAN/2/200

#### 1.8.8.2 Persentase Tingkat Kepuasan

Pada saat melakukan pengukuran untuk tingkat kepuasan, maka diperlukan perhitungan dengan rumus tingkat kesesuaian. Adapun rumusnya telah dijelaskan sebelumnya. Setelah didapatkan hasil dari tingkat kesesuaian, maka diperoleh kriteria dalam penelitian tingkat kesesuaian pelanggan. Adapun kriterianya, antara lain :

- a. Apabila tingkat kesesuaian pelanggan  $< 100\%$ , maka kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang atau belum memenuhi apa yang diharapkan oleh pelanggan, sehingga dinyatakan “Kurang Puas”.
- b. Apabila tingkat kesesuaian pelanggan  $= 100\%$ , maka kualitas pelayanan dinilai telah memenuhi apa yang diharapkan oleh pelanggan, sehingga dinyatakan “Puas”.
- c. Apabila tingkat kesesuaian pelanggan  $> 100\%$ , maka kualitas pelayanan dinilai telah melebihi harapan pelanggan, sehingga dinyatakan “Sangat Puas”.

#### 1.8.8.3 Skor rata-rata

Adapun untuk mencari skor rata-rata tingkat pelaksanaan pelayanan (kinerja unit pelayanan) dan skor rata-rata tingkat kepentingan (harapan pengguna), menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

$\bar{X}$  : skor rata-rata kinerja unit pelayanan (tingkat pelaksanaan pelayanan)

$\bar{Y}$  : skor rata-rata tingkat harapan pengguna (tingkat kepentingan)

N : total responden

#### 1.8.8.4 Tabel Distribusi Frekuensi

Selain teknik analisis data tersebut, dalam penelitian ini juga menggunakan table distribusi frekuensi. **Distribusi Frekuensi** merupakan daftar nilai data, baik *nilai individu atau nilai data yang sudah dikelompokkan sesuai s interval tertentu* disertai dengan nilai frekuensi. Sedangkan menurut Bluman (2012;51) tabel distribusi frekuensi adalah metode yang dilakukan dengan memasukkan data dari kuisioner dalam kerangka tabel untuk menghitung frekuensi dan persentase.

#### 1.8.8.5 Grafik.

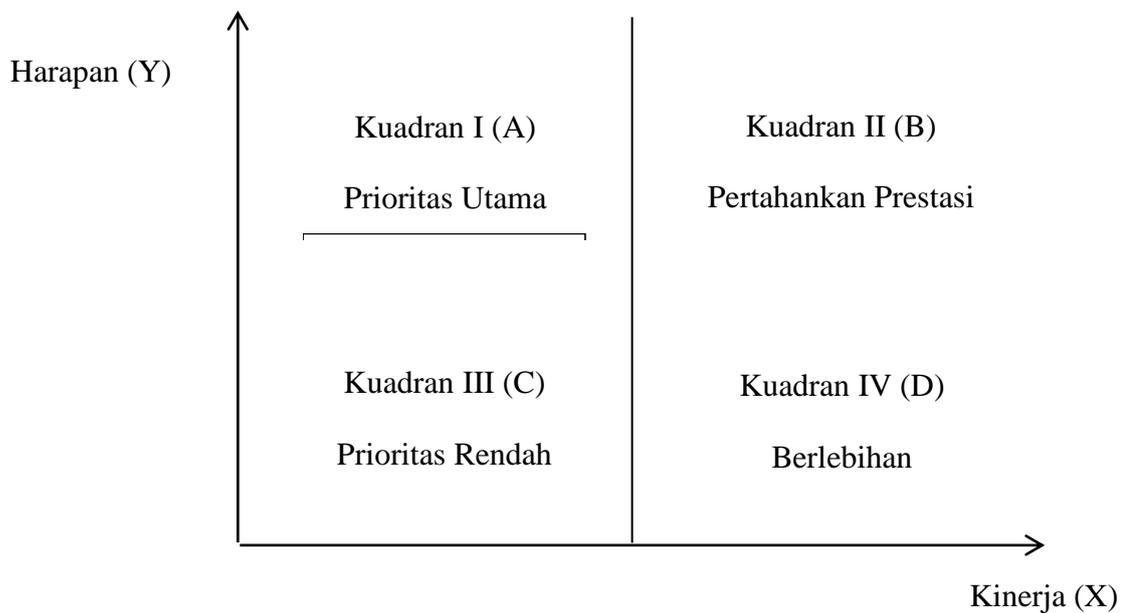
Grafik merupakan suatu rangka untuk membentuk objek visualisasi tabel. Tabel yang terdiri dari angka-angka dapat disajikan atau dapat ditampilkan ke dalam bentuk gambar, bisa dalam berbentuk garis, lingkaran, batang dll. Grafik Rekapitulasi berarti obyek visualisasi dari beberapa table yang tersedia yang kemudian direkap atau digabung dalam grafik rekapitulasi.

#### 1.8.8.6 Diagram Kartesius

Diagram Kartesius yaitu suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik ( $\bar{X}, \bar{Y}$ ) dimana  $\bar{X}$  merupakan nilai rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau

kepuasan masyarakat pada seluruh sub indicator dan  $\bar{Y}$  adalah nilai rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan seluruh sub indicator yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Kemudian, tingkat unsur-unsur tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam Diagram Kartesius, seperti pada di bawah ini :



Gambar 1. 3 Diagram Kartesius

Sumber : Supranto, 2001

- Kuadran I (Prioritas Utama) (A)

Kuadran ini memuat atribut-atribut/ Pernyataan yang dianggap penting oleh pengunjung tetapi pada kenyataannya atribut-atribut/ pernyataan tersebut belum sesuai dengan harapan pelanggan. Tingkat kinerja dari atribut/ pernyataan tersebut lebih rendah daripada tingkat harapan pelanggan terhadap atribut/ pernyataan tersebut. Atribut-atribut/ pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan pelanggan.

- Kuadran II (Pertahankan Prestasi) (B)

Atribut -atribut/ pernyataan ini memiliki tingkat harapan dan kinerja yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa atribut/ pernyataan tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi. Dan wajib dipertahankan untuk waktu selanjutnya karena dianggap sangat penting/diharapkan dan hasilnya sangat memuaskan.

- Kuadran III (Prioritas Rendah) (C)

Atribut/ pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa/biasa saja. Maksudnya atribut-atribut/ pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan/harapan yang rendah dan kinerjanya juga dinilai kurang baik oleh pelanggan. Perbaikan terhadap atribut/ pernyataan yang masuk dalam kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali dengan melihat atribut/ pernyataan yang mempunyai pengaruh terhadap manfaat

yang dirasakan oleh pelanggan itu besar atau kecil dan juga untuk mencegah atribut/ Pernyataan tersebut bergeser ke kuadran I.

- Kuadran IV (Berlebihan) (D)

Kuadran ini atribut-atribut/ pernyataan ini memiliki tingkat harapan rendah menurut pelanggan akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan oleh pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa atribut/ pernyataan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini dikarenakan pelanggan menganggap tidak terlalu penting/ kurang diharapkan terhadap adanya atribut/ pernyataan tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali.

## 1.9 Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam hal ini perlu dibedakan antara hasil penelitian yang valid dan reliable dengan instrument yang valid dan reliable. Hasil penelitian yang valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Selanjutnya data yang reliable, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda.

### 1.9.1 Uji Validitas

Adapun instrument dapat dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variable yang diteliti secara tepat (Arikunto (2009)). Rumus yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Product Moment* dari Pearson, yaitu :

$$r = \frac{n (\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r = koefisien korelasi

n = jumlah responden uji coba 1

X = skor tiap item

Y = skor seluruh item responden uji coba

Bukti pertanyaan kuesioner yang sah atau valid apabila memiliki angka  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada taraf signifikansi 10% dengan N = 94. Nilai dari  $r_{tabel}$  *product moment* untuk jumlah responden uji coba 20 orang 0.4438, serta untuk responden 94 orang sebesar 0.2028. Bila angka korelasi dibawah angka  $r_{tabel}$  dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut tidak valid sehingga harus diperbaiki atau dibuang

### 1.9.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk mengukur sesuatu apakah instrument konsisten dari waktu ke waktu. Menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini menggunakan Koefisien Alpha karena skor pada kuesioner merupakan skor bertingkat antara 1 sampai 4. Rumus *koefisien Alpha Cronbach* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

$R_{11}$  = Reabilitas Instrumen

$K$  = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_t^2$  = Jumlah varians butir

$\sigma^2 t$  = Varians total

Sedangkan untuk variannya adalah sebagai berikut :

$$\sigma^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N}}{N}$$