

Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Kota Dan Angkutan Pedesaan Kota Kefamenanu

Analysis of Passenger Satisfaction Levels on the Performance of Urban and Rural Transportation in Kefamenanu City

Andi Kumalawati^{1*)}, Febrianus Felix Neonnufa²⁾, Wilhelmus Bunganaen³⁾, Andi Hidayat Rizal⁴⁾

¹⁾Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Sains dan Teknik, Universitas Nusa Cendana, Kupang 65145, Indonesia

²⁾Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Sains dan Teknik, Universitas Nusa Cendana, Kupang 65145, Indonesia

³⁾Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Sains dan Teknik, Universitas Nusa Cendana, Kupang 65145, Indonesia

Article info:

Kata kunci:

Importance Performance Analysis (IPA), Descriptive Statistic, Angkutan Kota, Angkutan Pedesaan

Keywords:

Importance Performance Analysis (IPA), Descriptive Statistics, Urban Transportation, Rural Transportation

Article history:

Received: 15-08-2026

Accepted: 25-10-2026

*Koresponden email:

kumalawati@staf.undana.ac.id

febrianusneoonufa@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di Kota Kefamenanu, Kabupaten Timor Tengah Utara, untuk menganalisis kepuasan penumpang terhadap kinerja angkutan kota dan pedesaan (Bemo Kapasitas 12 Kursi). Tujuan penelitian adalah mengidentifikasi faktor faktor yang memengaruhi kepuasan penumpang serta menilai kualitas pelayanan. Metode yang digunakan meliputi *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *statistik deskriptif*. Hasil IPA menunjukkan keseluruhan pelayanan angkutan kota dan angkutan pedesaan sudah tergolong (Baik) namun beberapa aspek perlu diprioritaskan. Pada angkutan kota, masalah utama meliputi kendaraan sering mogok atau berisik, kondisi tempat duduk tidak layak, serta waktu tunggu dan kedatangan yang terhambat akibat pengemudi menunggu penumpang penuh. Pada angkutan pedesaan, permasalahan meliputi pintu dan jendela sulit dibuka, kursi tipis dan keras, kebersihan buruk, kapasitas penumpang berlebih, tarif tidak stabil, serta ketidakpastian waktu tunggu dan tiba. Hasil analisis deskriptif menunjukkan kualitas pelayanan keseluruhan, yang secara umum berada pada kategori (Baik). Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun tingkat kepuasan penumpang tergolong baik, masih terdapat kesenjangan antara harapan dan kinerja pelayanan. Oleh karena itu, perbaikan pada faktor-faktor prioritas menjadi penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan penumpang secara berkelanjutan di Kota Kefamenanu.

Abstract

This study was conducted in Kefamenanu City, North Central Timor Regency, to analyze passenger satisfaction with the performance of city and rural transportation (12-seat Bemo). The objectives of the study were to identify factors influencing passenger satisfaction and assess service quality. The methods used included Importance Performance Analysis (IPA) and descriptive statistics. The IPA results indicated that overall city and rural transportation services were categorized as (Good), but several aspects needed to be prioritized. In city transportation, the main problems included frequent vibration or noise from vehicles, inadequate seating conditions, and delayed waiting and arrival times due to drivers waiting for full passengers. In rural transportation, the problems included difficult-to-open doors and windows, thin and hard seats, poor cleanliness, excessive passenger capacity, unstable fares, and late waiting and arrival times. The descriptive analysis results showed that overall service quality was generally categorized as (Good). These findings indicate that although passenger satisfaction levels are categorized as good, there is still a gap between expectations and service performance. Therefore, improvements in priority factors are important to continuously improve service quality and passenger satisfaction in Kefamenanu City.

Kutipan:

Copy Right to J-ForTeks

DOI :xxxxxxxxxxxxxx

1. Pendahuluan

Transportasi merupakan proses pergerakan atau perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lain untuk suatu tujuan tertentu dengan menggunakan kendaraan yang digerakkan oleh manusia, hewan, maupun mesin (Kadir, 2006). Moda transportasi menjadi peranan penting bagi pergerakan arus logistik di suatu tempat dan merupakan salah satu faktor yang turut ada dalam penentuan perkembangan sosial dan ekonomi di suatu wilayah. (Junianto, 2020)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti menemukan bahwa dari tahun ke tahun perkembangan dan pertumbuhan penduduk di Kota Kefamenanu semakin bertambah, hal ini dapat dilihat dengan adanya perkembangan kegiatan di sektor perdagangan, pembelanjaan, industri, serta sarana pendidikan. Kabupaten Timor Tengah Utara, khususnya di Kefamenanu, angkutan kota dan angkutan pedesaan merupakan moda transportasi yang banyak digunakan oleh masyarakat yaitu bemo dengan kapasitas 12 tempat duduk. Dalam penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja angkutan kota, dan angkutan pedesaan Kota Kefamenanu Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No PM 98 Tahun 2013, seperti keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, keteraturan. Faktor-faktor ini sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang dan dapat menentukan keberlanjutan penggunaan angkutan kota dan angkutan pedesaan di Kota Kefamenanu.

Berdasarkan permasalahan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja angkutan kota dan angkutan pedesaan di Kota Kefamenanu dengan menerapkan peraturan Menteri Dinas Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja angkutan kota dan angkutan pedesaan di Kefamenanu. Dengan memahami faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi kepada pihak terkait, seperti pemerintah daerah dan operator transportasi, dalam meningkatkan kualitas layanan angkutan kota dan angkutan pedesaan guna memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih efektif.

2. Bahan Dan Metode

Penelitian dilakukan di Kota Kefamenanu dengan titik penelitian pada angkutan kota di depan Kampus Universitas Timor dan terminal Kota Kefamenanu, dan titik penelitian pada angkutan pedesaan di terminal Kota Kefamenanu.

2.1 Jenis Data

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber pertama, seperti individu atau kelompok, untuk memahami dan memecahkan masalah penelitian. Data primer biasanya diperoleh dari pengamatan secara langsung di lapangan, atau melalui wawancara dan kuesioner (Sugiyono, 2006). Data Primer yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan peraturan Menteri Dinas Perhubungan Nomor PM.98 Tahun 2013, yaitu Keamanan, Keselamatan, Kenyamanan, Keterjangkauan, Keteraturan.

Data sekunder adalah data pendukung yang diperoleh dari instansi terkait yang digunakan sebagai data pelengkap kebutuhan data penelitian. di antaranya: Jurnal – Jurnal, Jumlah Penduduk, Jumlah Angkutan

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah jumlah penduduk yang berada di Kecamatan Kota Kefamenanu adalah 47.895 Jiwa, guna sebagai pengambilan sampel pada angkutan kota Kefamenanu, dan jumlah penduduk Kecamatan Insana adalah 20.890 jiwa, sebagai pengambilan sampel pada angkutan pedesaan. Sebelum melakukan uji statistik terlebih dahulu dilakukan penarikan jumlah sampel, dengan menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2006).

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

Penyelesaian:

$$n = \frac{47.895}{1+47.895 (0.1)^2} = 99.606 \approx 100 \text{ Sampel}$$

$$n = \frac{20.890}{1+ 20.890 (0.1)^2} = 99.523 \approx 100 \text{ Sampel}$$

Jadi, berdasarkan perhitungan yang ada, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 200 sampel dimana angkutan kota mempunyai 100 sampel dan angkutan pedesaan mempunyai 100 sampel.

2.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah penting dalam penelitian karena menentukan kualitas informasi yang akan dianalisis, dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah studi literatur, dokumentasi, kuesioner, dokumentasi.

2.4 Teknik Analisis Data

Analisis faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja angkutan kota dan angkutan pedesaan Kota Kefamenanu. Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menilai atribut layanan yang harus menjadi prioritas perbaikan dengan membandingkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna.

Analisis kualitas pelayanan angkutan kota dan angkutan pedesaan Kota Kefamenanu. Analisis Deskriptif Statistik digunakan untuk mengukur kualitas tingkat pelayanan untuk memahami persepsi penumpang terhadap berbagai aspek layanan yang diberikan angkutan kota dan angkutan pedesaan Kota Kefamenanu.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Metode Analisis Data Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja angkutan kota dan angkutan pedesaan Kota Kefamenanu. Evaluasi terhadap tingkat kepuasan dilakukan dengan menghitung rata-rata nilai kepentingan dan kinerja. Sebagai contoh, berikut disajikan hasil perhitungan rata-rata tingkat kepentingan angkutan kota yang dibandingkan dengan tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan kota dan angkutan pedesaan Kota Kefamenanu. Perhitungan terhadap pertanyaan kuesioner pada indikator X1.1 tingkat kinerja angkutan kota dengan menghitung bobot dan nilai rata – rata tingkat kepentingan angkutan kota adalah sebagai berikut:

1. Angkutan Kota

Tabel 1. Data Penilaian Responden Tingkat Kinerja Terhadap Indikator X1.1(Angkot)

No	Penilaian Reaponden	Skor	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	Sangat Penting	5	17	18 %
2	Penting	4	32	42 %
3	Cukup Penting	3	34	21 %
4	Kurang Penting	2	12	15 %
5	Tidak Penting	1	5	4 %
Jumlah			100	100 %

Sumber: Hasil Perhitungan, 2025

Perhitungan bobot skor tingkat kinerja, berikut ini jawaban pengguna terhadap tingkat kinerja indikator X1.1 adalah sebagai berikut: Terdapat 17 jawaban sangat penting, 32 jawaban penting, 34 jawaban cukup penting, 12 jawaban kurang penting, dan 5 jawaban tidak penting, kemudian dikalikan dengan besarnya tingkat bobot skor. Bobot tingkat kepentingan di hitung dengan cara berikut ini:

Bobot: $(17 \times 5) + (32 \times 4) + (34 \times 3) + (12 \times 2) + (5 \times 1) = 344$

Jumlah Responden = 100

Rata-Rata = $\frac{\text{Nilai Bobot}}{\text{Banyak Data}}$
 $= \frac{344}{100}$
 $= 3,44$

Tabel 2. Bobot Rata-Rata Kepentingan dan Kinerja Angkutan Kota

Variabel	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan
X1.1	3,44	3,55
X1.2	3,47	3,56
X1.3	3,28	3,64
X1.4	3,54	3,94
X2.1	3,48	3,67
X2.2	3,36	3,81
X2.3	3,74	3,53
X3.1	3,48	3,94
X3.2	3,36	3,79
X3.3	3,74	3,59
X4.1	3,56	3,87
X4.2	3,51	3,90
X4.3	3,84	3,73
X5.1	3,18	3,75
X5.2	3,74	3,72
X5.3	3,24	3,70
X5.4	2,93	3,94

Sumber: Hasil Perhitungan, 2025

2. Angkutan Pedesaan

Tabel 3. Data Penilaian Responden Tingkat Kinerja Terhadap Indikator X1.1(Angdes)

No	Penilaian Reaponden	Skor	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	Sangat Penting	5	36	36 %
2	Penting	4	40	40 %
3	Cukup Penting	3	15	15 %
4	Kurang Penting	2	5	5 %
5	Tidak Penting	1	4	4 %
Jumlah			100	100 %

Sumber: Hasil Perhitungan, 2025

Perhitungan bobot skor tingkat kinerja, berikut ini jawaban pengguna terhadap tingkat kinerja indikator X1.1 adalah sebagai berikut: Terdapat 36 jawaban sangat penting, 40 jawaban penting, 15 jawaban cukup penting, 5 jawaban kurang penting, dan 4 jawaban tidak penting, kemudian dikalikan dengan besarnya tingkat bobot skor. Bobot tingkat kepentingan di hitung dengan cara berikut ini:

Bobot: $(36 \times 5) + (40 \times 4) + (15 \times 3) + (5 \times 2) + (4 \times 1) = 399$

Jumlah Responden = 100

$$\begin{aligned} \text{Rata-Rata} &= \frac{\text{Nilai Bobot}}{\text{Banyak Data}} \\ &= \frac{399}{100} \\ X &= 3,99 \end{aligned}$$

Tabel 4. Bobot Rata-Rata Kepentingan dan Kinerja Angkutan Pedesaan

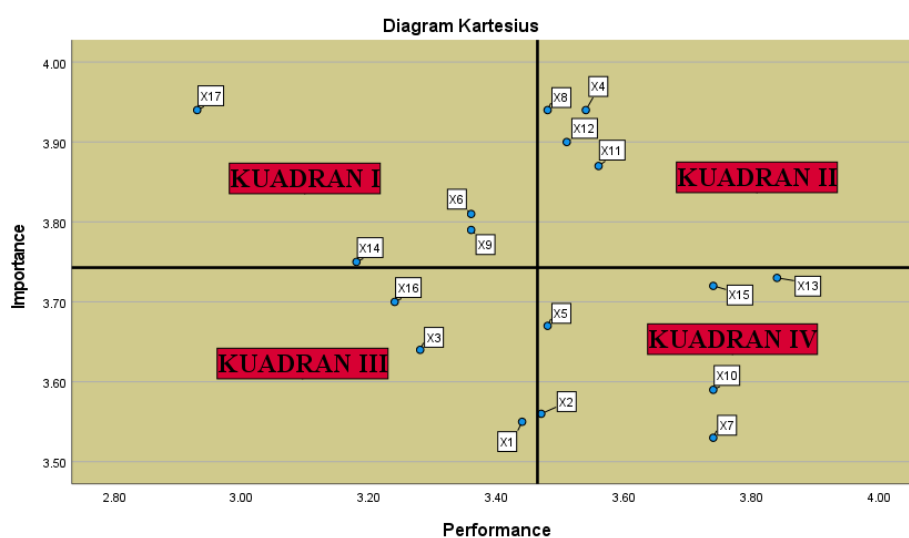
Variabel	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan
X1.1	3,99	4,00
X1.2	3,64	4,24
X1.3	3,52	4,00
X1.4	3,86	4,30
X1.5	3,85	4,25
X2.1	3,66	3,78
X2.2	3,55	4,19
X2.3	3,90	4,02
X3.1	3,62	4,41
X3.2	3,51	4,29
X3.3	3,78	4,16
X4.1	3,68	4,38
X4.2	3,90	4,21
X4.3	3,85	4,03
X5.1	3,36	4,32
X5.2	3,90	3,93
X5.3	3,80	4,06
X5.4	3,39	4,39

Sumber: Hasil Perhitungan, 2025

3.2. Analisis Kuadran Importance Performance

Berdasarkan hasil analisis kepentingan (*Importance*) dan kinerja (*Performance*) yang dilakukan dengan *Software SPSS VER.27*, akan ditampilkan output berupa gambar diagram kartesius yang terdiri atas empat kuadran adalah sebagai berikut:

1. Kuadran Angkutan Kota

**Gambar 1.** Kuadran *Importance Performance* Angkutan Kota

Berdasarkan Gambar 1 mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang angkutan kota Kota Kefamenanu pada kuadran I-IV sesuai dengan skor rata-rata *Importance Performance* yang diperoleh dari hasil pengamatan, yaitu:

1 Kuadran I (Prioritas Utama)

Indikator – Indikator yang termasuk dalam kuadran ini harus di tingkatkan dan di tempatkan sebagai prioritas utama dalam upaya pembenahan. Faktor - faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a) Variabel X2.2
Apakah Kendaraan angkutan kota dalam kondisi layak jalan dan terawat? dikarenakan pelayan angkutan kota Kefamenanu sering terjadi berisik dan mogok.
- b) Variabel X3.2
Apakah tempat duduk di dalam angkutan nyaman digunakan? ketidaknyamanan tempat duduk di dalam angkutan terdapat tempat duduk kurang empuk, kotor, dan tersobek.
- c) Variabel X5.1
Apakah waktu tunggu angkutan kota sesuai standar pelayanan yaitu paling lambat 5 – 10 menit? waktu tunggu dan waktu tiba sering tidak memuaskan karena pengemudi angkutan sering menunggu penumpang terpenuhi angkutan untuk berangkat.
- d) Variabel X5.4
Apakah waktu tiba angkutan kota sesuai dengan dengan waktu yang anda perkirakan? waktu tunggu dan waktu tiba sering tidak memuaskan karena pengemudi angkutan sering menunggu penumpang terpenuhi angkutan untuk berangkat. sehingga waktu tunggu dan waktu tiba tidak sesuai dengan keinginan.

2 Kuadran II (Kinerja Baik)

Indikator - indikator yang termasuk dalam kuadran ini perlu di pertahankan pelayanannya adalah sebagai berikut:

- a) Variabel X1.4
Apakah tidak ada tindak kriminal seperti pencopetan atau pelecehan selama anda menggunakan angkutan kota? Indikator ini perlu di pertahankan pelayanannya karena selama pelayan angkutan kota tidak terjadi hal yang tidak di inginkan seperti pencopetan atau pelecehan selama di dalam perjalanan.
- b) Variabel X3.1
Apakah kendaraan angkutan kota bersih dan terawat? Indikator ini perlu di pertahankan pelayanannya peneliti menemukan bahwa kebersihan dalam angkutan kota Kefamenanu, sangat terawat dan bersih.
- c) Variabel X4.1
Apakah tarif angkutan kota sesuai dengan jarak dan pelayanan yang diberikan? Indikator ini perlu di pertahankan pelayanannya, karena peneliti menemukan bahwa tarif angkutan kota Kefamenanu dengan rute yang di layani yaitu, Taman Kota Kefamenanu – KM 09 (Depan Kampus Unimor), sudah di tetapkan jauh dekat untuk dewasa Rp.5000 dan anak-anak Rp.3000.
- d) Variabel X4.2
Apakah tidak ada perubahan tarif yang mendadak dan tidak wajar? Indikator ini perlu di pertahankan selama pengoprasian angkutan kota tidak terjadi perubahan tarif yang mendadak karena tarif angkutan kota Kefamenanu sudah di tetapkan.

3 Kuadran III (Kinerja Rendah)

Indikator - indikator yang termasuk dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan jagan kinerja angkutan kota, Kota Kefamenanu di persepsikan biasa saja oleh penumpang adalah sebagai berikut:

- a) Variabel X1.1
Apakah anda merasa aman saat berada di dalam angkutan kota? Keamanan penumpang di dalam angkutan kota Kefamenanu sangatlah tergolong aman sehingga penumpang tidak menganggapnya terlalu penting.
- b) Variabel X1.3

Apakah pengemudi tidak ugal-ugalan atau mengebut saat mengendarai kendaraan? Pengoprasi-an angkutan kota Kefamenanu terkait keugalan pengemudi tergolong sangat aman sehingga penumpang menganggapnya tidak terlalu penting.

c) Variabel X5.3

Apakah waktu tempuh perjalanan angkutan kota sesuai dengan perkiraan tanpa hambatan yang tidak perlu? Waktu tempuh perjalanan angkutan kota tidak terjadi hambatan yang karena waktu tunggu angkutan untuk pengoprasiaannya pengemudi sering menunggu penumpang terpenuhi angkutan, untuk melakukan perjalanan sehingga indikator ini tidak di anggap penumpang tidak terlalu penting.

4 Kuadran IV (Berlebihan)

Indikator - indikator yang termasuk dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan rendah, namun angkutan kota, Kota Kefamenanu di nilai berlebihan dalam pelaksanaanya.

a) Variabel X1.2

Apakah kondisi fisik pada angkutan kota (seperti pintu, jendela, dan kursi) terjamin keamanannya? Kondisi fisik angkutan kota seperti pintu, jendela dan kursi di anggap penumpang berlebihan karena angkutan di modifikasi berlebihan dan tidak sesuai peraturan.

b) Variabel X2.1

Apakah pengemudi angkutan kota mengemudi dengan hati-hati dan mematuhi peraturan lalu lintas? Pengemudi angkutan kota selalu hati-hati dalam pengoprasiaannya sehingga harapan penumpang sangat rendah dan di anggap berlebihan.

c) Variabel X2.3

Apakah pengemudi bersikap ramah dan sopan kepada penumpang? Pengemudi selalu bersikap sopan kepada penumpang namun harapan penumpang rendah karena pengemudi di anggap berlebihan.

d) Variabel X3.3

Apakah tempat duduk di dalam angkutan nyaman digunakan? Tempat duduk di dalam angkutan nyaman di gunakan namun harapan penumpang sangat rendah dan dianggap berlebihan.

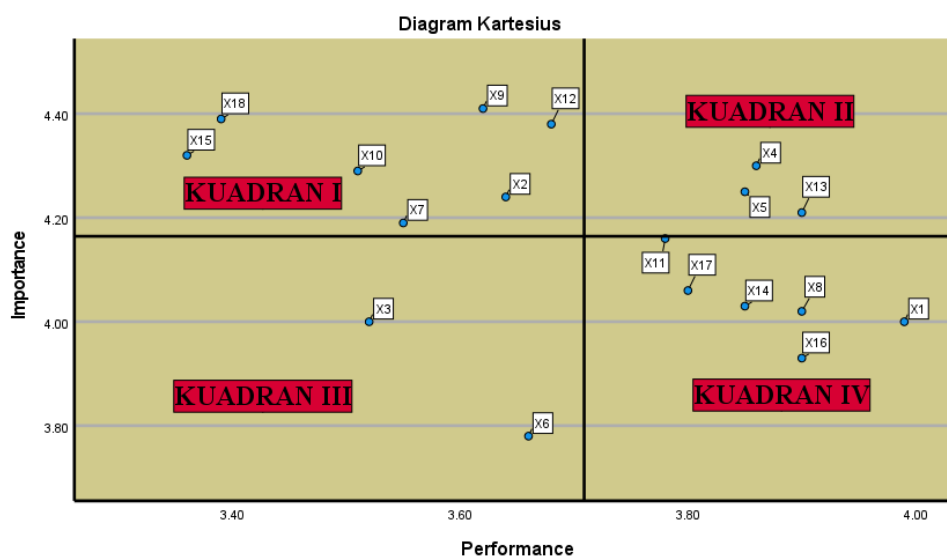
e) Variabel X4.3

Apakah anda merasa biaya yang anda keluarkan sebanding dengan kenyamanan dan keamanan yang anda dapatkan? Biaya yang di keluarkan penumpang sangat sebanding harapan penumpang sangat rendah dan dianggap berlebihan.

f) Variabel X5.2

Apakah angkutan kota memiliki sistem antrean atau rute yang jelas dan mudah dipahami? Angkutan kota memiliki system antrian namun harapan penumpang sangat rendah sehingga dianggap berlebihan.

2. Kuadran Angkutan Pedesaan



Gambar 2. Kuadran *Importance Performance* Angkutan Pedesaan

Berdasarkan Gambar 2 mendeskripsikan faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan penumpang angkutan pedesaan Kota Kefamenanu pada kuadran I-IV sesuai dengan skor rata-rata *Importance Performance* yang diperoleh dari hasil pengamatan, yaitu:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Indikator – Indikator yang termasuk dalam kuadran ini harus di tingkatkan dan di tempatkan sebagai prioritas utama dalam upaya pembenahan. Faktor - faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a) Variabel X1.2
Apakah kondisi fisik pada angkutan pedesaan (seperti pintu, jendela, dan kursi) terjamin keamanannya? kondisi fisik angkutan seperti, pintu dan jendela yang sulit dibuka dan bantal kursi yang tipis atau keras menimbulkan rasa pegal pada penumpang.
- b) Variabel X2.2
Apakah kendaraan angkutan pedesaan dalam kondisi layak jalan dan terawat? pelayanan angkutan pedesaan Kefamenanu sering terjadi berisik dan mogok.
- c) Variabel X3.1
Apakah kendaraan angkutan pedesaan bersih dan terawat? kebersihan di dalam angkutan lantai penuh debu, pasir, atau sampah kecil (plastik, botol, bungkus makanan) dan pembuangan air ludah sirih pinang di jendela kaca.
- d) Variabel X3.2
Apakah kapasitas penumpang sesuai dan tidak melebihi batas yang wajar? kapasitas penumpang melebihi batas yang wajar karena Jumlah kendaraan yang beroperasi tidak sebanding dengan jumlah penumpang pada sore hari, dan seringkali pengemudi mengabaikan aturan dengan memuat penumpang melebihi batas kapasitas yaitu 12 orang.
- e) Variabel X4.1
Apakah tarif angkutan kota sesuai dengan jarak dan pelayanan yang diberikan angkutan pedesaan? tarif angkutan pedesaan sudah ditetapkan pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara, dengan tarif, Insana – Kota Kefamenanu yaitu dewasa dan anak-anak adalah Rp.20.000 tetapi salah satu faktor atau penyebab terjadi pada sore hari, karena pada sore hari jumlah kendaraan yang beroperasi tidak sebanding dengan jumlah penumpang sehingga sering terjadinya kenaikan tarif, karena faktor ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.
- f) Variabel X5.1
Apakah waktu tunggu angkutan pedesaan sesuai standar pelayanan yaitu paling lambat 5 – 10 menit? waktu tunggu dan waktu tiba sering tidak memuaskan karena pengemudi angkutan sering menunggu penumpang terpenuhi angkutan untuk berangkat. sehingga waktu tunggu dan waktu tiba tidak sesuai dengan keinginan penumpang.
- g) Variabel X5.2
Apakah waktu tiba angkutan pedesaan sesuai dengan waktu yang anda perkirakan? waktu tunggu dan waktu tiba sering tidak memuaskan karena pengemudi angkutan sering menunggu penumpang terpenuhi angkutan untuk berangkat. sehingga waktu tunggu dan waktu tiba tidak sesuai dengan keinginan penumpang.

2. Kuadran II (Kinerja Baik)

Indikator - indikator yang termasuk dalam kuadran ini perlu di pertahankan pelayanannya adalah sebagai berikut:

- a) Variabel X1.4
Apakah tidak ada tindak kriminal seperti pencopetan atau pelecehan selama anda menggunakan angkutan pedesaan? Indikator ini perlu di pertahankan pelayanannya karena selama pelayanan angkutan pedesaan tidak terjadi hal yang tidak diinginkan seperti pencopetan atau pelecehan selama di dalam perjalanan.
- b) Variabel X1.5
Apakah angkutan pedesaan menjamin keamanan barang bawaan di dalam bagasi? Pelayanan angkutan pedesaan terkait barang bawaan penumpang di bagasi sangatlah baik, dan aman, sehingga indikator ini perlu di pertahankan pelayanannya.
- c) Variabel X4.2

Apakah angkutan pedesaan tidak ada perubahan tarif yang mendadak dan tidak wajar? Pelayanan angkutan pedesaan terkait perubahan tarif yang mendadak karena tarif angkutan kota Kefamenanu sudah ditetapkan oleh dinas perhubungan Kabupaten Timor Tengah Utara, oleh karena itu pelayanan ini perlu dipertahankan.

3. Kuadran III (Kinerja Rendah)

Indikator - indikator yang termasuk dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan juga kinerja angkutan kota dan angkutan pedesaan Kota Kefamenanu dipersepsikan biasa saja oleh penumpang adalah sebagai berikut:

a) Variabel X1.3

Apakah pengemudi tidak ugal-ugalan atau mengebut saat mengendarai kendaraan? Pengoprasian angkutan pedesaan Kefamenanu terkait keugalan pengemudi tergolong sangat aman sehingga penumpang menganggapnya tidak terlalu penting.

b) Variabel X2.1

Apakah pengemudi angkutan pedesaan mengemudi dengan hati-hati dan mematuhi peraturan lalu lintas? Pengemudi angkutan pedesaan terkadang tidak mematuhi peraturan pemerintah dikarenakan faktor muat melebihi kapasitas, oleh itu penumpang sudah menganggap hal ini terbiasa sehingga faktor ini dianggap tidak penting oleh penumpang.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Indikator - indikator yang termasuk dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan rendah, namun angkutan kota dan angkutan pedesaan Kota Kefamenanu dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya.

a) Variabel X1.1

Apakah anda merasa aman saat berada di dalam angkutan pedesaan? Penumpang merasa aman di dalam angkutan sehingga harapan penumpang sangat rendah dan dianggap berlebihan.

b) Variabel X2.3

Apakah pengemudi bersikap ramah dan sopan kepada penumpang? Pengemudi selalu bersikap sopan kepada penumpang namun harapan penumpang rendah karena pengemudi dianggap berlebihan.

c) Variabel X3.3

Apakah tempat duduk di dalam angkutan pedesaan nyaman digunakan? Tempat duduk di dalam angkutan nyaman digunakan namun harapan penumpang sangat rendah dan dianggap berlebihan.

d) Variabel X5.2

Apakah angkutan pedesaan memiliki sistem antrean atau rute yang jelas dan mudah dipahami? Angkutan pedesaan memiliki sistem antrian namun harapan penumpang sangat rendah sehingga dianggap berlebihan.

e) Variabel X5.3

Apakah waktu tempuh perjalanan angkutan pedesaan sesuai dengan perkiraan tanpa hambatan yang tidak perlu? Waktu tempuh perjalanan angkutan pedesaan tidak terjadi hambatan namun harapan penumpang rendah dan dianggap berlebihan.

3.3. Analisis Kualitas Tingkat Pelayanan Angkutan Kota dan Angkutan Pedesaan Kota Kefamenanu

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk mengetahui hasil kualitas tingkat pelayanan angkutan kota dan angkutan pedesaan Kota Kefamenanu secara rinci dengan menggunakan *Microsoft Excel* agar proses analisis dapat dilakukan secara cepat dan tepat.

3.3.1. Perhitungan Nilai Rata-Rata Mean

Rata-rata merupakan ukuran pemusatan data yang paling umum digunakan untuk mengetahui nilai kepuasan rata-rata penumpang untuk mengukur kualitas pelayanan penumpang angkutan kota dan angkutan pedesaan kota Kefamenanu. rumus rata-rata menurut (Sugiyono, 2006).

1. Tingkat Kinerja Angkutan Kota

Perhitungan bobot skor tingkat kinerja, berikut ini jawaban pengguna terhadap tingkat kinerja indikator X1.1 adalah sebagai berikut: Terdapat 17 jawaban sangat penting, 32 jawaban penting, 34 jawaban cukup penting, 12 jawaban kurang penting, dan 5 jawaban tidak penting, kemudian dikalikan dengan besarnya tingkat bobot skor. Bobot tingkat kepentingan di hitung dengan cara berikut ini:

$$\text{Bobot: } (17 \times 5) + (32 \times 4) + (34 \times 3) + (12 \times 2) + (5 \times 1) = 344$$

Jumlah Responden = 100

$$\begin{aligned}\text{Rata-Rata} &= \frac{\text{Nilai Bobot}}{\text{Banyak Data}} \\ &= \frac{344}{100}\end{aligned}$$

$$X = 3,44$$

2. Tingkat Kepentingan Angkutan Kota

Perhitungan bobot skor tingkat kepentingan, berikut ini jawaban pengguna terhadap tingkat kepentingan indikator X1.1 adalah sebagai berikut: Terdapat 18 jawaban sangat penting, 42 jawaban penting, 21 jawaban cukup penting, 15 jawaban kurang penting, dan 4 jawaban tidak penting, kemudian dikalikan dengan besarnya tingkat bobot skor. Bobot tingkat kepentingan di hitung dengan cara berikut ini:

Bobot: $(18 \times 5) + (42 \times 4) + (21 \times 3) + (15 \times 2) + (4 \times 1) = 355$

Jumlah Responden = 100

$$\begin{aligned}\text{Rata-Rata} &= \frac{\text{Nilai Bobot}}{\text{Banyak Data}} \\ &= \frac{355}{100}\end{aligned}$$

$$Y = 3,55$$

3.3.2. Menghitung Nilai Presentase (%)

Persentase digunakan untuk mengetahui proporsi responden untuk mengetahui kategori menggunakan rumus tingkat kesesuaian, (Sugiyono, 2006).

$$Tki \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad (2)$$

Data yang di gunakan X_i dan Y_i untuk menghitung tingkat kesesuaian angkutan kota dan angkutan pedesaan Kota Kefamenanu adalah data tingkat kepentingan dan kinerja X1.1 angkutan kota.

Data:

$$X_i = 3,44$$

$$Y_i = 3,55$$

Penyelesaian:

$$Tki = \frac{3,44}{3,55} \times 100 \% = 96,90\%$$

3.3.3. Kategori Tingkat Kepuasan Berdasarkan Mean

Untuk menginterpretasikan hasil kualitas pelayanan angkutan kota dan angkutan pedesaan Kota Kefamenau, peneliti menggunakan kategori berdasarkan rentang skor (Sugiyono, 2006).

Tabel 5. Presentase Kualitas Pelayanan Angkutan

Keterangan Kategori	Presentase (%)
Baik	100-80
Cukup Baik	79-60
Kurang Baik	< 59

Sumber: Sugiyono, 2017

Berdasarkan perhitungan di atas untuk mengetahui kualitas tingkat pelayanan angkutan kota terhadap indikator X1.1 adalah "Baik". Analisis data kualitas pelayanan angkutan kota dan angkutan pedesaan penulis dapat menggunakan bantuan *Microsoft Excel* untuk mengetahui kualitas pelayanan angkutan dapat di lihat pada Tabel 6 dan Tabel 7.

Tabel 6. Perhitungan Analisis Statistik Deskriptif Tingkat Kinerja Angkutan Kota

Atribut Variabel	Nilai Harapan	Nilai Kenyataan	Tingkat Kesesuaian	Presentase	Atribut Kuadran
X2.2	3,81	3,36	88,19	Baik	Kuadran I
X3.2	3,79	3,36	88,65	Baik	
X5.1	3,75	3,18	84,80	Baik	
X5.4	3,94	2,93	74,37	Kurang	
X1.4	3,94	3,54	89,85	Baik	Kuadran II
X3.1	3,94	3,48	88,32	Baik	
X4.1	3,87	3,56	91,99	Baik	
X4.2	3,9	3,51	90,00	Baik	
X1.1	3,55	3,44	96,90	Baik	Kuadran III
X1.3	3,64	3,28	90,11	Baik	
X5.3	3,7	3,24	87,57	Baik	
X1.2	3,56	3,47	97,47	Baik	
X2.1	3,67	3,48	94,82	Baik	Kuadran IV
X2.3	3,53	3,74	105,95	Berlebihan	
X3.3	3,59	3,74	104,18	Berlebihan	
X4.3	3,73	3,84	102,95	Berlebihan	
X5.2	3,72	3,74	100,54	Berlebihan	

Sumber: Hasil Perhitungan Microsoft Excel, 2025

Tabel 7. Perhitungan Analisis Statistik Deskriptif Tingkat Kinerja Angkutan Pedesaan

Variabel	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)	Presentase	Atribut Kuadran
X1.2	3,64	4,24	85,85	Baik	Kuadran I
X2.2	3,55	4,19	84,73	Baik	
X3.1	3,62	4,41	82,09	Baik	
X3.2	3,51	4,29	81,82	Baik	
X4.1	3,68	4,38	84,02	Baik	
X5.1	3,36	4,32	77,78	Cukup	
X5.2	3,90	3,93	99,24	Baik	Kuadran II
X1.4	3,86	4,30	89,77	Baik	
X1.5	3,85	4,25	90,59	Baik	
X4.2	3,90	4,21	92,64	Baik	
X1.3	3,52	4,00	88,00	Baik	Kuadran III
X2.1	3,66	3,78	96,83	Baik	
X4.3	3,85	4,03	95,53	Baik	Kuadran IV
X1.1	3,99	4,00	99,75	Baik	
X2.3	3,90	4,02	97,01	Baik	
X3.3	3,78	4,16	90,87	Baik	
X5.3	3,80	4,06	93,60	Baik	

Sumber: Hasil Perhitungan Microsoft Excel, 2025

Dimana:

100-80 Baik

79-60 Cukup Baik

< 59 Kurang Baik

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, keseluruhan tingkat kepuasan penumpang angkutan kota dan angkutan pedesaan di Kota Kefamenanu tergolong “Baik”. Pada angkutan kota, masalah utama meliputi kendaraan sering mogok atau berisik, kondisi tempat duduk tidak layak, serta waktu tunggu dan kedatangan yang terhambat akibat pengemudi menunggu penumpang penuh. Faktor yang perlu dipertahankan angkutan kota adalah kebersihan, keamanan dari tindak kriminal, serta tarif yang sesuai dan stabil. Pada angkutan pedesaan, permasalahan meliputi pintu dan jendela sulit dibuka, kursi tipis dan keras, kebersihan buruk, kapasitas penumpang berlebih, tarif tidak stabil, serta ketidakpastian waktu tunggu dan tiba. Faktor yang perlu dipertahankan angkutan pedesaan meliputi keamanan penumpang dan barang bawaan serta kestabilan tarif. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan angkutan kota dan angkutan, keduanya termasuk kategori baik, meskipun masih ada aspek yang perlu ditingkatkan.

Ucapan Terimah Kasih

Penyelesaian kajian ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian, baik melalui bantuan, saran, maupun masukan yang membangun. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada tim pengelola jurnal serta tim editor yang telah memberikan kesempatan untuk mempublikasikan artikel hasil penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Amri, M.R. 2019. ‘*Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Pelayanan Angkutan Pedesaan Di Kabupaten Konawe Kepulauan*’
- Buamona, S.F. & James .T, & Hendrick, K. (2016-2017). ‘ *Analisis Pelayanan Transportasi Angkutan Kota Di Kota Ternate* ’ . (Doctoral dissertation, Program Studi Perencanaan Wilayah & Kota Universitas Sam Ratulangi Manado).
- Dindimara , A.R.U. 2018. ‘ *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Umum (Studi Kasus Jalur Terminal Belo – Terminal Kupang, Kupang-NTT)* ’. (Jurnal Teknik Sipil Atma Jaya Yogyakarta).
- Eko Prabowo, F.H. & Rachmawulan D.L. (2018). ‘ *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Angkutan Umum* ’(Jurnal Tahun Pelaksanaan Biaya Tahun Berjalan Biaya Keseluruhan).
- Junianto. 2020 . ‘*Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum*’
- Kadir, A. 2006. *Transportasi: Peran Dan Dampaknya Dalam Pertumbuhan Ekonomi Nasional*. Jurnal Perencanaan dan Pengembangan Wilayah Wahana Hijau.
- Pantur, F.K. 2024. ‘*Evaluasi Angkutan Umum Pedesaan Di Kabupaten Manggarai*’
- Peraturan Menteri Dinas Perhubungan No PM 98 Tahun 2013. ‘*Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek*’
- Rahmianti, A. & Noor, Y. 2024 . ‘ *Kualitas Pelayanan Angkutan Kota Dilihat Dari Dimensi Tangibles Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong* ’.(<http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB>)
- Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Penerbit Alfabeta, Bandung).
- Kadir, A. 2006. *Transportasi: Peran Dan Dampaknya Dalam Pertumbuhan Ekonomi Nasional*. (Jurnal Perencanaan dan Pengembangan Wilayah Wahana Hijau).