



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 4 Tahun 2023 Page 1230-1244

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan-Kabuh Dengan Analisis Supply And Demand

Achmad Bastomy Ibrahim<sup>1</sup>✉, Nugroho Utomo<sup>2</sup>, Fithri Estikhamah<sup>3</sup>

Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, UPN "Veteran" Jawa Timur

Email : [ahmdbstmy@gmail.com](mailto:ahmdbstmy@gmail.com)<sup>1</sup>✉

### Abstrak

Kabupaten Jombang, terutama Kecamatan Ploso di wilayah utara Sungai Brantas, merupakan pusat perekonomian dan perdagangan yang menarik minat pengusaha dan investor untuk membangun perusahaan baru di sana. Pemerintah Kabupaten Jombang mengoperasikan Bus Damri dengan trayek Ploso-Plandaan-Kabuh untuk mendukung mobilitas masyarakat di daerah tersebut. Namun, terdapat masalah yaitu sepi penumpang pada Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan-Kabuh diindikasikan karena kurangnya kebersihan yang diterapkan pada Bus Damri serta keterlambatan Bus Damri dengan rencana waktu yang telah dijadwalkan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan-Kabuh menggunakan metode *Supply and Demand* dengan fokus pada kenyamanan, keamanan, dan ketepatan waktu. Data akan dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada penumpang. Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis menunjukkan bahwa pelayanan Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan-Kabuh secara umum mencerminkan tingkat kepuasan atau kualitas pelayanan yang cukup baik, dengan atribut pelayanan mendapatkan nilai "cukup memuaskan". Hasil analisis *supply and demand* menunjukkan bahwa beberapa elemen yang kurang memenuhi kualitas pelayanan dengan nilai selisih lebih dari 1 (satu) yang mengindikasikan bahwa memang benar pelayanan Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan-Kabuh belum memenuhi harapan penumpang.

Kata kunci: *Bus Damri, Kepuasan Penumpang, Supply and Demand*

## Abstract

Kabupaten Jombang, particularly Kecamatan Ploso in the northern region of the Brantas River, is a center of economy and trade that attracts the interest of entrepreneurs and investors to establish new businesses there. The Jombang Regency Government operates the Damri Bus with the Ploso-Plandaan-Kabuh route to support community mobility in the area. However, there is an issue, namely the low passenger occupancy on the Damri Bus for the Ploso-Plandaan-Kabuh route, which is indicated to be due to the lack of cleanliness implemented on the Damri Bus and the delays of the Damri Bus according to the scheduled timetable. Therefore, this research is conducted to measure the level of passenger satisfaction towards the performance of the Damri Bus service on the Ploso-Plandaan-Kabuh route using the Supply and Demand method with a focus on comfort, safety, and punctuality. Data will be collected through the distribution of questionnaires to passengers. Based on the data processing and analysis results, it is shown that the overall service of the Damri Bus on the Ploso-Plandaan-Kabuh route reflects a satisfactory level of satisfaction or service quality, with service attributes receiving a "satisfactory" rating. The results of the supply and demand analysis indicate that several elements do not meet the service quality with a difference value of more than 1 (one), indicating that indeed the service of the Damri Bus on the Ploso-Plandaan-Kabuh route has not met passenger expectations.

*Keywords: Damri Bus, Passenger Satisfaction, Supply and Demand*

## PENDAHULUAN

Kabupaten Jombang, Jawa Timur, adalah wilayah strategis dengan luas sekitar 1.144,50 km<sup>2</sup> dan penduduk sekitar 1.300.000 jiwa. Sektor industri di Kabupaten Jombang berkembang sejalan dengan sektor pertanian serta perdagangan. Kecamatan Ploso di Kabupaten Jombang menjadi pusat perekonomian dan perdagangan di wilayah utara Sungai Brantas, sehingga menarik minat pengusaha dan investor untuk berinvestasi. Pemerintah Kabupaten Jombang meluncurkan Bus Damri dengan trayek Ploso-Plandaan-Kabuh untuk mendukung mobilitas masyarakat di daerah tersebut.

Namun, ada beberapa masalah yang perlu diatasi. Sepinya penumpang pada Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan-Kabuh disebabkan oleh kurangnya kebersihan yang diterapkan pada Bus Damri, seperti kursi penumpang yang berdebu, lantai bus yang kotor, dan kondisi unit bus yang kurang layak. Jadwal pemberangkatan dan kedatangan yang kerap tidak tepat waktu menyebabkan calon penumpang lebih memilih kendaraan pribadi serta jadwal operasional yang terbatas juga menyulitkan warga pulang sekolah atau kerja.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan penumpang dan meningkatkan kualitas pelayanan Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan-Kabuh. Metode yang digunakan adalah Analisis *Supply and Demand* dengan fokus pada kenyamanan, keamanan, dan ketepatan waktu.

Data akan dikumpulkan melalui kuesioner untuk penumpang. Diharapkan penelitian ini memberikan informasi yang jelas untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan-Kabuh.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan data dari dua sumber, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden dan pengamatan langsung. Kuesioner terdiri dari 17 pertanyaan yang mengukur variabel pelayanan, yakni jaringan prasarana, sarana, dan layanan. Dari data sekunder yang diperoleh dari Dinas Perhubungan Kabupaten Jombang, didapat total penumpang pada tahun 2022 berjumlah 690 penumpang. Berdasarkan data tersebut diperoleh jumlah responden sebanyak 90 orang dengan menggunakan rumus *Slovin*. Menurut Sugiyono (2017), rumus *Slovin* dapat dituliskan sebagai berikut <sup>[1]</sup>:

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

Dengan :     n       = Jumlah sampel yang diperlukan  
              N       = Jumlah populasi  
              e       = Batas toleransi kesalahan.

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk menguji kualitas data penelitian, apakah data tersebut valid dan andal untuk dianalisis lebih lanjut <sup>[2]</sup>. Perhitungan pada uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan SPSS v25.

Dengan menggunakan Analisis *Supply and Demand*, peneliti akan dapat menilai sejauh mana pentingnya setiap variabel pelayanan yang diukur oleh kuesioner, serta sejauh mana kinerja saat ini dalam memenuhi kebutuhan dan harapan penumpang <sup>[3]</sup>. Dengan begitu, hasil analisis dapat memberikan informasi yang berharga untuk perbaikan pelayanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan meningkatkan kepuasan penumpang.

Analisis *scoring* dilakukan untuk mengetahui perbandingan antara *supply dan demand* <sup>[4]</sup>. *Scoring* diberikan untuk jawaban yang bersifat penilaian terhadap kinerja dan harapan pelayanan penumpang Bus Damri trayek Ploso-Plandaan-Kabuh. Skala *scoring* yang dipakai adalah berdasarkan skala *Likert*. Skala yang dibuat untuk penilaian kinerja pelayanan penumpang (*supply*) adalah skala dengan kategori 5 (lima) jawaban sebagai berikut: (1) Sangat Tidak Memuaskan, (2) Tidak Memuaskan, (3) Cukup Memuaskan, (4) Memuaskan, (5) Sangat Memuaskan. Sedangkan skala yang dibuat untuk harapan pelayanan penumpang (*demand*) adalah skala dengan kategori 5 (jawaban) jawaban sebagai berikut : 1) Sangat Tidak Penting, (2) Tidak Penting, (3) Cukup Penting, (4) Penting, (5) Sangat Penting. Setiap variabel memiliki skor

dimana skor terkecil adalah 1 dan skor terbesar adalah 5. Pemberian skor tersebut berdasarkan persepsi penumpang pada setiap variabel pernyataan. Jumlah responden (n) = 90 orang, maka jumlah skor terendah adalah  $90 \times 1 = 90$  dan skor tertinggi adalah  $90 \times 5 = 450$ . Menurut Sudjana 2011, rumus untuk menentukan panjang kelas interval digunakan rumus 2.5 sebagai berikut<sup>[5]</sup>:

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{kelas interval}} \times n$$

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{5 - 1}{5} \times 90$$

$$\text{Panjang kelas interval} = 0,8 \times 90$$

$$\text{Panjang kelas interval} = 72$$

Maka setiap kategori memiliki panjang kelas interval sebesar 72, sehingga kriteria interpretasi skor dapat disajikan pada tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1. Kriteria Interpretasi Skor

No	Skor	Keterangan	
		<i>Supply</i>	<i>Demand</i>
1	90 - 162	Sangat Tidak Memuaskan	Sangat Tidak Penting
2	162 - 234	Tidak Memuaskan	Tidak Penting
3	234 - 306	Cukup Memuaskan	Cukup Penting
4	306 - 378	Memuaskan	Penting
5	378 - 450	Sangat Memuaskan	Sangat Penting

Sumber : Hasil Analisis Data

Setelah dilakukan analisis skoring maka akan diketahui perbandingan dari supply dan demand<sup>[4]</sup>. Analisis *supply and demand* dilakukan untuk mengkaji kinerja dan harapan pelayanan penumpang Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan-Kabuh. Dalam penelitian ini kinerja dianggap sebagai *supply* sedangkan harapan dianggap sebagai *demand*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini akan dilakukan di Terminal Ploso yang terletak pada Jalan Raya Ploso, Sidopulo Selatan, Losari, Kecamatan Ploso, Kabupaten Jombang Jawa Timur. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung di dalam Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan-Kabuh. Dari kuesioner yang telah disebar kepada 90 responden, didapatkan hasil pengolahan data sebagai berikut :

### Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Pada pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS v25 dengan

kriteria sebagai berikut:

- Jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
- Jika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

Untuk  $r_{hitung}$  menggunakan *software SPSS v25* dan untuk  $r_{tabel}$  dapat dilihat pada tabel distribusi nilai  $r_{tabel}$ . Distribusi nilai  $r_{tabel}$  ditunjukkan pada tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2 Distribusi nilai  $r_{tabel}$

N	Taraf Signifikan	
	5%	1%
70	0,235	0,306
75	0,227	0,296
80	0,220	0,286
85	0,213	0,278
90	0,207	0,267
95	0,202	0,263
100	0,195	0,256

Sumber : Sugiyono (1999)

Hasil uji validitas terhadap kinerja pelayanan penumpang Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan-Kabuh dapat ditunjukkan pada tabel 3 berikut:

Tabel 3 Uji Validitas Terhadap Kinerja Pelayanan Penumpang Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan-Kabuh

No	Atribut	$r_{hitung}$	Keterangan
1	Kondisi bus yang selalu bersih dan rapi	0,451	Valid
2	Kondisi fisik Bus Damri yang masih terlihat bagus dan terawat	0,433	Valid
3	Pengemudi dan petugas Bus Damri berpenampilan baik dan rapi	0,599	Valid
4	Petugas Bus Damri dapat melayanipenumpang dengan baik	0,598	Valid
5	Ketepatan dalam mencapai tujuan sesuai dengan rencana waktu yang telah dijadwalkan.	0,278	Valid
6	Pengemudi mengendarai Bus dengan kecepatan yang wajar	0,559	Valid
7	Pengemudi mengendarai Bus dengan kecepatan yang wajar	0,612	Valid
8	Ketepatan petugas dalam memberikan informasi terkait titik pemberhentian yang akan disinggahi dalam bentuk visual maupun audio	0,522	Valid
9	Kecepatan petugas dalam merespon keluhan dan permasalahan penumpang selama di dalam bus	0,583	Valid
10	Ketepatan petugas dalam memberikan informasi terkait gangguan yang dialami oleh bus	0,319	Valid

11	Ada fasilitas peralatan pertolongan pertama (P3K) yang disediakan untuk situasi darurat dalam bidang kesehatan.	0,372	Valid
12	Kebersihan serta kenyamanan tempat duduk penumpang	0,474	Valid
13	Terdapat palu pemecah kaca yang digunakan dalam kondisi darurat	0,567	Valid
14	Terdapat alat pemadam api APAR yang digunakan dalam kondisi darurat	0,396	Valid
15	Pengemudi dan petugas bus bersikap ramah dan baik	0,625	Valid
16	Kesigapan petugas bus dalam mengetahui dan mengerti kebutuhan penumpang	0,445	Valid
17	Petugas bus bersikap adil kepada penumpang	0,589	Valid

Sumber : Hasil Analisis Data

Hasil uji validitas terhadap harapan pelayanan penumpang Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan-Kabuh dapat ditunjukkan pada tabel 4 berikut:

Tabel 4 Uji Validitas Terhadap Harapan Pelayanan Penumpang Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan-Kabuh

No	Atribut	r <sub>hitung</sub>	Keterangan
1	Kondisi bus yang selalu bersih dan rapi	0,587	Valid
2	Kondisi fisik Bus Damri yang masih terlihat bagus dan terawat	0,577	Valid
3	Pengemudi dan petugas Bus Damri berpenampilan baik dan rapi	0,596	Valid
4	Petugas Bus Damri dapat melayanipenumpang dengan baik	0,587	Valid
5	Ketepatan dalam mencapai tujuan sesuai dengan rencana waktu yang telah dijadwalkan.	0,577	Valid
6	Pengemudi mengendarai Bus dengan kecepatan yang wajar	0,596	Valid
7	Pengemudi mengendarai Bus dengan kecepatan yang wajar	0,616	Valid
8	Ketepatan petugas dalam memberikan informasi terkait titik pemberhentian yang akan disinggahi dalam bentuk visual maupun audio	0,576	Valid
9	Kecepatan petugas dalam merespon keluhan dan permasalahan penumpang selama di dalam bus	0,611	Valid
10	Ketepatan petugas dalam memberikan informasi terkait gangguan yang dialami oleh bus	0,607	Valid
11	Ada fasilitas peralatan pertolongan pertama (P3K) yang disediakan untuk situasi darurat dalam bidang kesehatan.	0,547	Valid
12	Kebersihan serta kenyamanan tempat duduk penumpang	0,615	Valid

13	Terdapat palu pemecah kaca yang digunakan dalam kondisi darurat	0,668	Valid
14	Terdapat alat pemadam api APAR yang digunakan dalam kondisi darurat	0,692	Valid
15	Pengemudi dan petugas bus bersikap ramah dan baik	0,528	Valid
16	Kesigapan petugas bus dalam mengetahui dan mengerti kebutuhan penumpang	0,456	Valid
17	Petugas bus bersikap adil kepada penumpang	0,668	Valid

Sumber : Hasil Analisis Data

Pada pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS v25 dengan kriteria sebagai berikut:

- Jika nilai Cronbach's Alpha > 0,6 maka data pada penelitian ini dapat dikatakan reliabel.
- Jika nilai Cronbach's Alpha < 0,6 maka data pada penelitian ini dapat dikatakan tidak reliabel.

Hasil uji reliabilitas terhadap kinerja pelayanan Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan-Kabuh dapat ditunjukkan pada tabel 5 sebagai berikut:

Tabel 5 Uji Reliabilitas Terhadap Kinerja Pelayanan Penumpang Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan-Kabuh

*Reliability Statistics*

<i>Cronbach'sAlpha</i>	<i>N of Items</i>
.798	17

Sumber : Hasil Analisis Data

Hasil uji reliabilitas terhadap harapan pelayanan Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan-Kabuh dapat ditunjukkan pada tabel 6 sebagai berikut:

Tabel 6 Uji Reliabilitas Terhadap Harapan Pelayanan Penumpang Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan-Kabuh

*Reliability Statistics*

<i>Cronbach'sAlpha</i>	<i>N of Items</i>
.881	17

Sumber : Hasil Analisis Data

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kuesioner terhadap kinerja dan harapan pelayanan penumpang Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan-Kabuh dinyatakan reliabel.

Analisis Kinerja Pelayanan Penumpang (*Supply*) Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan Kabuh

Dalam analisis kinerja pelayanan penumpang (*supply*) Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan Kabuh. Untuk mengetahui bagaimana tingkat pelayanannya, maka dilakukan penilaian dari data

kuesioner. Perhitungan kinerja pelayanan penumpang (*supply*) Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan-Kabuh pada atribut pertama adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} X_i &= (0 \times 1) + (4 \times 2) + (46 \times 3) + (38 \times 4) + (2 \times 5) \\ &= 0 + 8 + 138 + 152 + 10 \\ &= 308 \end{aligned}$$

Penilaian kinerja pelayanan penumpang (*supply*) Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan Kabuh disajikan pada tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7 Penilaian Kinerja Pelayanan Penumpang (supply) Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan Kabuh

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	Jumlah Nilai	Kategori
<b>a. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>								
1	Kondisi Bus Damri yang selalu bersih dan rapi	0	8	138	152	10	308	Memuaskan
2	Kondisi fisik Bus Damri yang masih terlihat bagus dan terawat	0	14	102	184	15	315	Memuaskan
3	Pengemudi dan petugas Bus Damri berpenampilan baik dan rapi	0	2	63	208	80	353	Memuaskan
<b>b. Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>								
4	Petugas bus dapat melayani penumpang dengan baik	0	0	63	212	80	355	Memuaskan
5	Ketepatan dalam mencapai tujuan sesuai dengan rencana waktu yang telah dijadwalkan.	0	28	72	208	0	308	Memuaskan
6	Pengemudi mengendarai Bus dengan kecepatan yang wajar	0	2	69	228	45	344	Memuaskan
<b>c. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>								
7	Ketepatan petugas dalam memberikan informasi terkait titik pemberhentian yang akan disinggahi dalam bentuk visual maupun audio	0	2	96	220	10	328	Memuaskan
8	Kecepatan petugas dalam merespon keluhan dan permasalahan penumpang selama di dalam Bus Damri	0	2	72	240	25	339	Memuaskan
9	Ketepatan petugas dalam memberikan informasi terkait gangguan yang dialami oleh Bus Damri	0	0	66	240	40	346	Memuaskan
10	Ketepatan petugas dalam memberikan informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan P3K	0	20	63	232	5	320	Memuaskan
<b>d. Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>								

11	Ada fasilitas peralatan pertolongan pertama (P3K) yang disediakan untuk situasi darurat dalam bidang kesehatan.	0	28	84	180	15	307	Memuaskan
12	Kebersihan serta kenyamanan tempat duduk penumpang	0	54	93	124	5	276	Cukup Memuaskan
13	Terdapat palu pemecah kaca yang digunakan dalam kondisi darurat	0	2	24	168	195	389	Sangat Memuaskan
14	Terdapat alat pemadam api APAR yang digunakan dalam kondisi darurat	0	0	18	224	140	382	Sangat Memuaskan
e. Empati ( <i>Empathy</i> )								
15	Pengemudi dan petugas bus bersikap ramah dan baik	0	0	66	188	105	359	Memuaskan
16	Kesigapan petugas bus dalam mengetahui dan mengerti kebutuhan penumpang	0	0	51	272	25	348	Memuaskan
17	Petugas bus bersikap adil kepada penumpang	0	0	57	208	95	360	Memuaskan

Sumber : Hasil Analisis Data

Dari tabel 7 dapat diketahui bahwa kebersihan serta kenyamanan tempat duduk penumpang merupakan unsur yang mendapatkan penilaian (*supply*) terendah dengan jumlah nilai 276, hanya satu-satunya yang berada dalam kategori "Cukup Memuaskan", oleh karena itu kebersihan serta kenyamanan tempat duduk penumpang harus diperhatikan lebih dan ditingkatkan oleh penyedia jasa agar penumpang merasa nyaman.

Analisis Harapan Pelayanan Penumpang (*demand*) Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan Kabuh

Sisi *demand* dari penumpang dapat diketahui dari pendapat responden mengenai tingkat kepentingan pelayanan penumpang Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan Kabuh. Perhitungan harapan pelayanan penumpang (*demand*) Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan-Kabuh pada atribut pertama adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 X_i &= (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (32 \times 4) + (58 \times 5) \\
 &= 0 + 0 + 0 + 128 + 290 \\
 &= 418
 \end{aligned}$$

Penilaian harapan pelayanan penumpang (*demand*) Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan Kabuh disajikan pada tabel 8 sebagai berikut:

Tabel 8 Penilaian Harapan Pelayanan Penumpang (*demand*) Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan Kabuh

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	Jumlah Nilai	Kategori
----	------------	---	---	---	---	---	--------------	----------

a. Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )								
1	Kondisi Bus Damri yang selalu bersih dan rapi	0	0	0	128	290	418	Sangat Penting
2	Kondisi fisik Bus Damri yang masih terlihat bagus dan terawat	0	0	6	116	295	417	Sangat Penting
3	Pengemudi dan petugas Bus Damri berpenampilan baik dan rapi	0	0	0	64	370	434	Sangat Penting
b. Keandalan ( <i>Reliability</i> )								
4	Petugas bus dapat melayani penumpang dengan baik	0	0	0	68	365	433	Sangat Penting
5	Ketepatan dalam mencapai tujuan sesuai dengan rencana waktu yang telah dijadwalkan.	0	0	0	100	325	425	Sangat Penting
6	Pengemudi mengendarai Bus dengan kecepatan yang wajar	0	0	0	72	360	432	Sangat Penting
c. Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )								
7	Ketepatan petugas dalam memberikan informasi terkait titik pemberhentian yang akan disinggahi dalam bentuk visual maupun audio	0	0	0	100	325	425	Sangat Penting
8	Kecepatan petugas dalam merespon keluhan dan permasalahan penumpang selama di dalam Bus Damri	0	0	0	92	335	427	Sangat Penting
9	Ketepatan petugas dalam memberikan informasi terkait gangguan yang dialami oleh Bus Damri	0	0	0	76	355	431	Sangat Penting
10	Ketepatan petugas dalam memberikan informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan P3K	0	0	0	104	320	424	Sangat Penting
d. Jaminan ( <i>Assurance</i> )								
11	Ada fasilitas peralatan pertolongan pertama (P3K) yang disediakan untuk situasi darurat dalam bidang kesehatan.	0	0	0	108	315	423	Sangat Penting
12	Kebersihan serta kenyamanan tempat duduk penumpang	0	0	3	192	205	400	Sangat Penting
13	Terdapat palu pemecah kaca yang digunakan dalam kondisi darurat	0	0	0	40	400	440	Sangat Penting
14	Terdapat alat pemadam api APAR yang digunakan dalam kondisi darurat	0	0	0	44	395	439	Sangat Penting
e. Empati ( <i>Empathy</i> )								
15	Pengemudi dan petugas bus bersikap ramah dan baik	0	0	0	64	370	434	Sangat Penting

16	Kesigapan petugas bus dalam mengetahui dan mengerti kebutuhan penumpang	0	0	0	84	345	429	Sangat Penting
17	Petugas bus bersikap adil kepada penumpang	0	0	0	44	395	439	Sangat Penting

Sumber : Hasil Analisis Data

Dari tabel 8 dapat diketahui bahwa ketersediaan palu pemecah kaca yang digunakan dalam kondisi darurat merupakan unsur harapan pelayanan penumpang (demand) Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan-Kabuh yang mendapatkan tingkat kepentingan (demand) tertinggi dengan nilai jumlah nilai 440, oleh karena itu ketersediaan palu pemecah kaca yang digunakan dalam kondisi darurat merupakan unsur penting yang harus ada pada Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan-Kabuh.

Analisis Perbandingan *Supply* dan *Demand* Pelayanan Penumpang Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan Kabuh

Perhitungan untuk setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan-Kabuh dapat dihitung dengan persamaan sebagai berikut:

a. Atribut kinerja pelayanan penumpang ( $\bar{X}$ )

$$\bar{X} = \frac{\sum xi}{n}$$

$$\bar{X} = \frac{308}{90}$$

$$\bar{X} = 3,42$$

b. Atribut harapan pelayanan penumpang ( $\bar{Y}$ )

$$\bar{Y} = \frac{\sum yi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{418}{90}$$

$$\bar{Y} = 4,64$$

Berdasarkan sisi kinerja (*supply*) dan harapan (*demand*) pelayanan penumpang Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan-Kabuh, maka dapat dilihat perbandingan atau selisih antara nilai penawaran (kinerja) penyedia jasa dengan nilai permintaan (harapan) penumpang. Kemungkinan perbandingan atau selisih antara sisi penawaran dan permintaan penumpang adalah 0-2 yang artinya jika permintaan sama dengan penawaran maka nilai perbandingan atau selisihnya adalah 0 dan sebaliknya apabila permintaan mendapat nilai sangat penting (nilai 5) sementara penawaran hanya mendapatkan nilai sedang (nilai 3) maka perbandingan atau selisihnya adalah dua (2). Berdasarkan perbandingan nilai tersebut maka potensi yang diprioritaskan untuk dikelola atau dikembangkan adalah potensi yang mempunyai perbandingan atau selisih yang lebih besar dari satu (1). Perbandingan dan selisih nilai rata-rata penawaran (*supply*) dan permintaan penumpang (*demand*) disajikan pada tabel 9 sebagai berikut :

Tabel 9 Perbandingan Dan Selisih Nilai Rata-Rata Kinerja (*Supply*) Dan Harapan (*Demand*) Pelayanan Penumpang Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan-kabuh

No	Atribut	Perbandingan nilai rata-rata		Selisih
		<i>Supply</i>	<i>Demand</i>	
a. Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )				
1	Kondisi Bus Damri yang selalu bersih dan rapi	3,42	4,64	1,22
2	Kondisi fisik Bus Damri yang masih terlihat bagus dan terawat	3,50	4,63	1,13
3	Pengemudi dan petugas Bus Damri berpenampilan baik dan rapi	3,92	4,82	0,90
b. Keandalan ( <i>Reliability</i> )				
4	Petugas bus dapat melayani penumpang dengan baik	3,94	4,81	0,87
5	Ketepatan dalam mencapai tujuan sesuai dengan rencana waktu yang telah dijadwalkan.	3,21	4,42	1,21
6	Pengemudi mengendarai Bus dengan kecepatan yang wajar	3,82	4,80	0,98
c. Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )				
7	Ketepatan petugas dalam memberikan informasi terkait titik pemberhentian yang akan disinggahi dalam bentuk visual maupun audio	3,64	4,72	1,08
8	Kecepatan petugas dalam merespon keluhan dan permasalahan penumpang selama didalam Bus Damri	3,77	4,74	0,98
9	Ketepatan petugas dalam memberikan informasi terkait gangguan yang dialami oleh Bus Damri	3,84	4,79	0,94
10	Ketepatan petugas dalam memberikan informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan seperti perlengkapan P3K	3,56	4,71	1,16
d. Jaminan ( <i>Assurance</i> )				
11	Ada fasilitas peralatan pertolongan pertama (P3K) yang disediakan untuk situasi darurat dalam bidang kesehatan.	3,41	4,70	1,29
12	Kebersihan serta kenyamanan tempat duduk penumpang	3,07	4,44	1,38
13	Terdapat palu pemecah kaca yang digunakan dalam kondisi darurat	4,32	4,88	0,56
14	Terdapat alat pemadam api APAR yang digunakan dalam kondisi darurat	4,24	4,88	0,63
e. Empati ( <i>Empathy</i> )				
15	Pengemudi dan petugas bus bersikap ramah dan baik	3,99	4,82	0,83
16	Kesigapan petugas bus dalam mengetahui dan mengerti kebutuhan penumpang	3,87	4,77	0,90
17	Petugas bus bersikap adil kepada penumpang	4,00	4,88	0,88

Sumber : Hasil Analisis Data

Berdasarkan tabel 3.8 hasil analisis *supply and demand* pelayanan penumpang Bus Damri

Copyright@ Achmad Bastomy Ibrahim, Nugroho Utomo, Fithri Estikhamah

Trayek Ploso-Plandaan-Kabuh, maka ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam kinerja pelayanan penumpang yang diberikan oleh penyedia jasa. Penilaian poin pernyataan dibagi menjadi dua kategori, pertama poin pernyataan yang memiliki nilai perbandingan atau selisih kurang dari satu dari 1 (satu) dianggap "memenuhi" kinerja pelayanan yang diinginkan, sedangkan poin pernyataan yang memiliki nilai perbandingan atau selisih lebih dari 1 (satu) dianggap "kurang memenuhi" kinerja pelayanan yang diinginkan penumpang. Berikut beberapa poin pernyataan yang memiliki nilai perbandingan atau selisih lebih dari 1 (satu) antara lain, Kondisi Bus Damri yang selalu bersih dan rapi dengan selisih sebesar 1,22, Kondisi fisik Bus Damri yang masih terlihat bagus dan terawat dengan selisih sebesar 1,13, Ketepatan dalam mencapai tujuan sesuai dengan rencana waktu yang telah dijadwalkan. dengan selisih sebesar 1,21, Ketepatan petugas dalam memberikan informasi terkait titik pemberhentian yang akan disinggahi dalam bentuk visual maupun audio dengan selisih sebesar 1,08, Ketepatan petugas dalam memberikan informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan seperti perlengkapan P3K dengan selisih sebesar 1,16, Ketersediaan fasilitas Kesehatan untuk penanganan darurat seperti perlengkapan P3K dengan selisih sebesar 1,29, serta pernyataan yang memiliki poin selisih tertinggi yaitu Kebersihan serta kenyamanan tempat duduk penumpang dengan selisih sebesar 1,38.

#### SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah :

- a. Berdasarkan analisis kinerja pelayanan penumpang (*supply*) dapat diketahui bahwa kebersihan serta kenyamanan tempat duduk penumpang merupakan unsur yang mendapatkan penilaian (*supply*) terendah dengan jumlah nilai 276, hanya satu-satunya yang berada dalam kategori "Cukup Memuaskan", oleh karena itu kebersihan serta kenyamanan tempat duduk penumpang harus diperhatikan lebih dan ditingkatkan oleh penyedia jasa agar penumpang merasa nyaman.
- b. Berdasarkan analisis harapan pelayanan penumpang (*demand*) dapat diketahui bahwa ketersediaan palu pemecah kaca yang digunakan dalam kondisi darurat merupakan unsur harapan pelayanan penumpang (*demand*) Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan-Kabuh yang mendapatkan tingkat kepentingan (*demand*) tertinggi dengan nilai jumlah nilai 440, oleh karena itu ketersediaan palu pemecah kaca yang digunakan dalam kondisi darurat merupakan unsur penting yang harus ada pada Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan-Kabuh.
- c. Berdasarkan analisis *supply* dan *demand* pelayanan penumpang Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan-Kabuh, maka ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam kinerja pelayanan

penumpang yang diberikan oleh penyedia jasa. Penilaian poin pernyataan dibagi menjadi dua kategori, pertama poin pernyataan yang memiliki nilai perbandingan atau selisih kurang dari satu dari 1 (satu) dianggap "memenuhi" kinerja pelayanan yang diinginkan, sedangkan poin pernyataan yang memiliki nilai perbandingan atau selisih lebih dari 1 (satu) dianggap "kurang memenuhi" kinerja pelayanan yang diinginkan penumpang. Berikut beberapa poin pernyataan yang memiliki nilai perbandingan atau selisih lebih dari 1 (satu) antara lain, kondisi Bus Damri yang selalu bersih dan rapi dengan selisih sebesar 1,22, kondisi fisik Bus Damri yang masih terlihat bagus dan terawat dengan selisih sebesar 1,13, ketepatan dalam mencapai tujuan sesuai dengan rencana waktu yang telah dijadwalkan dengan selisih sebesar 1,21, ketepatan petugas dalam memberikan informasi terkait titik pemberhentian yang akan disinggahi dalam bentuk visual maupun audio dengan selisih sebesar 1,08, ketepatan petugas dalam memberikan informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan seperti perlengkapan P3K dengan selisih sebesar 1,16, ketersediaan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat seperti perlengkapan P3K dengan selisih sebesar 1,29, serta pernyataan yang memiliki poin selisih tertinggi yaitu kebersihan serta kenyamanan tempat duduk penumpang dengan selisih sebesar 1,38. Oleh karena itu, penyedia jasa selaku pihak yang merupakan pemberi layanan harus meningkatkan lagi kinerja pelayanan yang diberikan terutama pada kondisi bus yang selalu bersih dan rapi, ketepatan dalam mencapai tujuan sesuai dengan rencana waktu yang telah dijadwalkan, dan kebersihan serta kenyamanan tempat duduk penumpang harus lebih diperhatikan dan ditingkatkan oleh penyedia jasa, karena aspek-aspek tersebut memainkan peranan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi para penumpang Bus Damri Trayek Ploso-Plandaan-Kabuh.

#### DAFTAR PUSTAKA

- F. Jamil, "Kinerja Operasional Dan Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Trans Jogja Trayek 6a Dan 6B (Operational Performance and Customer Satisfaction of Public Transport Trans Jogja on Lines 6a and 6B)," 2021, [Online]. Available: <https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/29844>
- F. Estikhamah and N. Utomo, "Analisis Faktor Tingkat Kepuasan Pelanggan Bus Patas Sugeng Rahayu Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)," *KERN J. Ilm. Tek. Sipil*, vol. 5, no. 2, pp. 23–28, 2019.
- I. Hera Widyastuti *et al.*, "Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Dan Intermoda Di Stasiun Kereta Api Madiun," *Approach J. Teknol. ...*, 2018, [Online]. Available: <http://ejournal.poltekbangsby.ac.id/index.php/approach/article/view/82>

- M. Ginting, P. Patana, and A. Purwoko, "Analisis Supply dan Demand Potensi Ekowisata di Kawasan Danau Linting, Desa Sibunga Bunga Hilir, Kecamatan STM Hulu, Kabupaten Deli Serdang," *Peronema For. Sci. J.*, vol. 2, no. 1, pp. 93–98, 2013.
- I. Sari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri Palembang," *Progr. Stud. Ekon. Islam Fak. Ekon. dan Bisnis Islam Univ. Islam Negeri Raden Fatah Palembang*, pp. 1–148, 2018.