

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI JAK-LINGKO WILAYAH JAKARTA SELATAN

Ratih Wulandari

*E-mail Korespondensi: ratihw7186@gmail.com

Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri

Universitas Gunadarma, Indonesia

ABSTRAK

Transportasi menjadi sangat penting dikarenakan mobilitas masyarakat yang cenderung bergantung pada transportasi dan berbanding lurus dengan jumlah penduduk yang semakin padat akibat tingginya natalitas dan urbanisasi. Jak Lingko merupakan model sistem integrasi tarif dan pembayaran untuk angkutan berbasis jalan di DKI Jakarta yang menghubungkan berbagai moda kendaraan. Kualitas pelayanan berdasarkan dari pendapat secara keseluruhan sesuai penilaian konsumen dari apa dirasakan/diterima konsumen berdasarkan layanan yang diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan diukur dengan melakukan perbandingan antara harapan/keinginan dengan kinerja layanan yang sesungguhnya pada atribut-atribut pelayanan suatu Perusahaan. Tujuan penelitian untuk mendapatkan gambaran tentang kualitas pelayanan yang dilakukan berdasarkan 9 dimensi survei kepuasan masyarakat pengguna transportasi Jak-Lingko. Tingkat kepuasan secara umum terbentuk dari tingkat kepuasan pengguna layanan Jak Lingko sebesar 3.82 dengan kategori 'Sangat Puas' (3,5324-4;). Dimensi dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah dimensi Tarif Pelayanan dengan skor 3,95 yang terdiri dari sub dimensi Tarif perjalanan yang wajar (3.90) dan Tarif yang dikenakan sesuai dengan pelayanan/fasilitas yang diterima (3.94). Sedangkan, dimensi dengan Tingkat kepuasan terkecil adalah dimensi Kompetensi Petugas dengan skor sebesar 3,75 yang terdiri dari sub dimensi Keterampilan dan Pengetahuan pengemudi dan petugas dalam pelayanan sudah baik (3,69) dan sub dimensi Kedisiplinan/Kepatuhan pengemudi terhadap tata tertib berlalulintas (3,81). Hasil analisis kuadran, dimensi yang masuk ke kuadran 1 (prioritas/perbaiki utama) yaitu dimensi Kompetensi petugas dan dimensi Penanganan Pengaduan & Saran.

Kata Kunci: Transportasi, Kepuasan Pelanggan, index

ABSTRACT

Transportation is very important because the mobility of people tends to depend on transportation and is directly proportional to the increasingly dense population due to high natality and urbanization. Jak Lingko is a tariff and payment integration system model for road-based transportation in DKI Jakarta that connects various vehicle modes. Service quality is based on overall opinions according to consumer assessments of what consumers feel/receive based on the services provided by the company. Service quality is measured by comparing expectations / desires with actual service performance in the service attributes of a company. The purpose of the study was to get an overview of the quality of service carried out based on 9 dimensions of the Jak-Lingko transportation user satisfaction survey. The general level of satisfaction is formed from the level of satisfaction of Jak Lingko service users of 3.82 with the category 'Very Satisfied' (3.5324-4;). The dimension with the highest level of satisfaction is the Service Fare dimension with a score of 3.95 which consists of sub-dimensions of reasonable travel fares (3.90) and tariffs charged according to the services / facilities received (3.94). Meanwhile, the dimension with the smallest level of satisfaction is the Officer Competence dimension with a score of 3.75 consisting of the sub-dimension of Skills and Knowledge of drivers and officers in good service (3.69) and the sub-dimension of Driver Discipline / Compliance with traffic rules (3.81). The results of the quadrant analysis, the dimensions that enter quadrant 1 (priority / main concern) are the dimension of officer competence and the dimension of Handling Complaints & Suggestions.

Keywords: Transportation, Customer Satisfaction, index

PENDAHULUAN

Dalam sistem kehidupan masyarakat dan pemerintahan perkotaan, transportasi menjadi sangat penting, hal ini dikarenakan mobilitas masyarakat yang cenderung bergantung pada transportasi. Berbanding lurus dengan jumlah penduduk yang semakin padat akibat tingginya natalitas dan urbanisasi. Pengadaan sistem transportasi publik terintegrasi di Jakarta memperhatikan pelayanan dengan mengutamakan keamanan, dan keterjangkauan sangat mempengaruhi kualitas layanan (Bakti, 2015). Pelayanan publik didefinisikan sebagai bentuk pelayanan dalam bentuk barang maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik pusat maupun daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Produk penyediaan layanan transportasi yang disediakan oleh pemerintah seperti Transjakarta.

Jak Lingko merupakan model sistem integrasi tarif dan pembayaran untuk angkutan berbasis jalan di DKI Jakarta yang menghubungkan berbagai moda kendaraan. Makna nama "Jak Lingko" yaitu Jak yang berarti Jakarta dan Lingko yang berarti integrasi atau jejaring. Penamaan Jak Lingko mencerminkan makna integrasi sistem transportasi yang ada di DKI Jakarta dimana setiap bagian dapat terhubung dan terintegrasi dengan berbagai moda kendaraan lainnya dengan skema pembayaran tunggal.



Gambar 1. Pemasangan stiker sebagai tanda angkutan terintegrasi

Kualitas pelayanan berdasarkan dari pendapat secara keseluruhan sesuai penilaian konsumen dari apa dirasakan/diterima konsumen berdasarkan layanan yang diberikan perusahaan. Kualitas

pelayanan diukur dengan melakukan perbandingan antara harapan/keinginan dengan kinerja layanan yang sesungguhnya pada atribut-atribut pelayanan suatu Perusahaan (Henilia,2020). Kepuasan pengguna merupakan pengalaman yang dirasakan konsumen tentang suatu layanan atau produk tertentu (Solomon, 1996). Kepuasan pengguna menjadi salah satu tujuan strategis utama yang harus diperhatikan oleh setiap organisasi karena hampir semua studi menunjukkan hubungan yang erat antara kepuasan pengguna dan niat membeli atau menggunakan kembali suatu produk atau jasa tertentu. Kepuasan pengguna akan mengarah kepada reputasi pasar, dan loyalitas pengguna yang berujung pada peningkatan laba dan pengurangan biaya (Cooil, Keiningham, Aksoy, & Hsu, 2007; Kumar & Reinartz, 2006 dalam Wijaianto, 2022).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek penting yang sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam berbagai sektor, termasuk dalam layanan transportasi publik. Kualitas pelayanan ini tidak hanya sekadar penilaian umum, melainkan mencakup berbagai dimensi yang saling terkait dan memengaruhi persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima. Dalam konteks ini, penilaian kualitas layanan transportasi publik, seperti yang dilakukan oleh pengguna angkutan umum, menjadi sangat krusial untuk memahami bagaimana kinerja layanan tersebut dapat ditingkatkan. Penelitian yang dilakukan oleh Yulita (2020) menunjukkan bahwa penilaian kinerja layanan angkutan umum yang baik akan berbanding lurus dengan harapan positif pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Dalam membahas kualitas pelayanan, mengukur dari beberapa dimensi utama yang sering digunakan untuk mengevaluasi layanan transportasi publik. Dimensi-dimensi ini mencakup kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Setiap dimensi memiliki peran yang signifikan dalam membentuk pengalaman pengguna. Misalnya, kehandalan layanan transportasi publik sangat menentukan apakah penumpang dapat mengandalkan angkutan umum untuk tiba tepat waktu. Jika sebuah layanan sering terlambat atau tidak sesuai jadwal, maka kepercayaan penumpang akan menurun drastis. Sebaliknya, jika layanan tersebut konsisten dan dapat diandalkan, penumpang akan merasa lebih

puas dan cenderung menggunakan layanan tersebut secara berulang.

Daya tanggap juga merupakan dimensi penting yang sering diabaikan. Hal ini berkaitan dengan seberapa cepat dan efektif penyedia layanan menanggapi kebutuhan dan keluhan pelanggan. Misalnya, dalam kasus transportasi Jak-Lingko, jika ada penumpang yang mengalami masalah seperti kerusakan pada kendaraan atau keterlambatan, respons cepat dari petugas atau layanan pelanggan dapat membuat perbedaan besar. Ketika penumpang merasa bahwa keluhan mereka didengar dan ditangani dengan baik, mereka akan lebih cenderung untuk memberikan penilaian positif terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.

Jaminan yang diberikan oleh penyedia layanan juga tidak kalah penting. Ini mencakup pengetahuan dan keterampilan petugas, serta kemampuan mereka untuk memberikan rasa aman kepada penumpang. Misalnya, dalam layanan transportasi publik, petugas yang terlatih dengan baik dan memiliki pengetahuan yang cukup tentang rute dan jadwal akan memberikan kepercayaan lebih kepada penumpang. Mereka merasa bahwa mereka berada di tangan yang tepat dan aman, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan.

Empati adalah dimensi lain yang tidak boleh diabaikan. Penyedia layanan yang mampu menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan penumpang akan menciptakan hubungan yang lebih baik dengan pelanggan. Misalnya, jika seorang penumpang terlihat bingung atau kesulitan, petugas yang sigap membantu dan memberikan informasi yang diperlukan akan meninggalkan kesan positif. Hal ini menunjukkan bahwa penyedia layanan tidak hanya peduli pada keuntungan, tetapi juga pada pengalaman dan kenyamanan pelanggan.

Bukti fisik, seperti kebersihan kendaraan dan fasilitas, juga merupakan faktor yang memengaruhi penilaian kualitas layanan. Penumpang cenderung merasa lebih nyaman dan puas jika mereka menggunakan kendaraan yang bersih dan terawat. Misalnya, dalam layanan transportasi Jak-Lingko, jika armada yang digunakan dalam kondisi baik dan memiliki fasilitas yang memadai, penumpang akan merasa lebih dihargai dan puas dengan layanan yang diberikan.

Dalam penelitian yang dilakukan terhadap kualitas pelayanan transportasi Jak-Lingko, penting untuk mencakup semua dimensi ini dalam survei kepuasan masyarakat. Dengan melakukan evaluasi yang komprehensif, pihak pengelola dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas tentang apa yang perlu ditingkatkan dalam layanan mereka. Misalnya, jika survei menunjukkan bahwa penumpang merasa kurang puas dengan daya tanggap petugas, maka pelatihan tambahan dapat diberikan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan responsivitas mereka.

Menghubungkan semua poin ini, kita dapat melihat bahwa kualitas pelayanan dalam transportasi publik adalah hasil dari interaksi kompleks antara berbagai dimensi. Setiap dimensi saling memengaruhi dan berkontribusi pada persepsi keseluruhan pelanggan terhadap layanan. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan untuk tidak hanya fokus pada satu aspek, tetapi mempertimbangkan semua dimensi secara holistik.

Dalam kesimpulannya, kualitas pelayanan dalam layanan transportasi publik seperti Jak-Lingko sangat dipengaruhi oleh berbagai dimensi yang saling terkait. Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik adalah beberapa elemen kunci yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan memahami dan menganalisis setiap aspek ini, penyedia layanan dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga berkontribusi pada keberlanjutan dan reputasi positif layanan transportasi publik di mata masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut maka penilaian kualitas layanan transportasi public menjadi contoh hasil evaluasi kinerja layanan transportasi publik yang dilakukan penumpang angkutan umum. Dimana penilaian kinerja layanan angkutan umum yang memberikan hasil yang tinggi, maka semakin positif harapan pelanggan pada kualitas layanan transportasi umum dan sebaliknya (Yulita,2020). Tujuan penelitian ini yaitu untuk mendapatkan gambaran tentang kualitas pelayanan yang dilakukan berdasarkan 9 dimensi survei kepuasan masyarakat pengguna transportasi Jak-Lingko.

METODE PENELITIAN

Responden berasal dari penumpang Jak-Lingko di wilayah Jakarta Selatan dengan jumlah 100 responden secara acak. Tahapan pengolahan data hasil survei dianalisis dengan cara mengukur nilai indeks kepuasan layanan penumpang transportasi umum Jak Lingko dengan cara mendapatkan nilai rata-rata dari skor kinerja keseluruhan dimensi/atribut.

Perhitungan Indeks Kepuasan

Tahapan pengolahan data hasil survei yaitu dengan melakukan perhitungan nilai skor/indeks dari semua dimensi/atribut yang diukur, seperti dimensi fisik/bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Skor dari dimensi/atribut yang menjadi indikator kinerja layanan transportasi umum Jak Lingko di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta didapat dengan menghitung nrata-rata dari skor kinerja layanan setiap dimensi/atribut yang diukur dan tertulis dikuesioner.

Metode perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction Index atau CSI) merupakan alat yang sangat penting dalam memahami pengalaman pengguna, terutama dalam konteks layanan transportasi publik seperti Jak Lingko. Dalam era di mana kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan suatu layanan, penting untuk memiliki metode yang tepat dalam mengukur dan menganalisisnya. Metode ini tidak hanya sekedar mengumpulkan data, tetapi juga harus mampu memberikan wawasan yang mendalam tentang bagaimana layanan tersebut diterima oleh pengguna.

Metode perhitungan CSI menggunakan alat bantu kuesioner yang dirancang khusus untuk mengumpulkan penilaian dari penumpang pengguna transportasi Jak Lingko. Kuesioner ini berisi serangkaian pertanyaan yang disusun berdasarkan indikator dan ukuran layanan yang relevan. Tiga aspek utama yang menjadi fokus dalam pengukuran ini adalah Kepentingan (Importance), Kinerja (Performance), dan Harapan (Expectance). Setiap aspek ini memiliki peran yang signifikan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Aspek pertama, Kepentingan (I), merujuk pada seberapa penting suatu layanan bagi pengguna. Misalnya, dalam konteks transportasi publik, faktor seperti ketepatan waktu, kenyamanan, dan keamanan menjadi sangat penting bagi penumpang. Dalam kuesioner, penumpang diminta untuk memberikan penilaian terhadap seberapa penting masing-masing faktor tersebut. Hal ini tidak hanya memberikan gambaran tentang

prioritas pengguna, tetapi juga membantu penyedia layanan untuk fokus pada aspek-aspek yang paling berdampak pada kepuasan pelanggan. Sebagai contoh, jika mayoritas penumpang menilai ketepatan waktu sebagai faktor yang sangat penting, maka penyedia layanan harus menginvestasikan lebih banyak sumber daya untuk meningkatkan aspek tersebut.

Selanjutnya, aspek Kinerja (P) mengukur seberapa baik layanan yang diberikan oleh Jak Lingko dalam memenuhi ekspektasi pengguna. Dalam hal ini, penumpang diminta untuk menilai kinerja layanan berdasarkan pengalaman mereka, seperti apakah bus tiba tepat waktu, apakah kendaraan dalam kondisi baik, dan apakah staf layanan pelanggan ramah. Dengan membandingkan hasil dari aspek Kepentingan dan Kinerja, penyedia layanan dapat mengidentifikasi area mana yang perlu diperbaiki. Misalnya, jika penumpang merasa bahwa meskipun ketepatan waktu sangat penting, namun kinerja yang diberikan masih di bawah harapan, maka ini menjadi sinyal untuk melakukan perbaikan.

Aspek ketiga, Harapan (E), menggambarkan harapan pengguna terhadap layanan yang mereka terima. Harapan ini bisa dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk pengalaman sebelumnya, rekomendasi dari orang lain, atau bahkan iklan dan promosi. Dalam kuesioner, penumpang diajak untuk menilai seberapa besar harapan mereka terhadap layanan Jak Lingko. Dengan memahami harapan ini, penyedia layanan dapat mengatur ekspektasi pengguna dan menyesuaikan layanan yang diberikan. Misalnya, jika harapan penumpang terhadap kenyamanan tempat duduk sangat tinggi, maka penyedia layanan dapat mempertimbangkan untuk meningkatkan kualitas tempat duduk dalam armada mereka.

Setelah mengumpulkan data dari ketiga aspek ini, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis mendalam untuk menghitung Indeks Kepuasan Pelanggan. Proses ini melibatkan pengolahan data untuk menghasilkan skor CSI yang mencerminkan tingkat kepuasan secara keseluruhan. Skor ini dapat digunakan sebagai indikator untuk mengevaluasi efektivitas layanan dan untuk merencanakan strategi perbaikan di masa mendatang. Sebagai contoh, jika skor CSI menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan menurun, maka penyedia layanan harus segera melakukan evaluasi dan perbaikan berdasarkan umpan balik yang diterima.

Selain itu, penting untuk diingat bahwa pengukuran kepuasan pelanggan tidak boleh bersifat statis. Layanan transportasi publik seperti Jak Lingko harus terus beradaptasi dengan kebutuhan dan harapan pengguna yang selalu

berubah. Oleh karena itu, survei kepuasan pelanggan harus dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan tetap relevan dan memuaskan. Dengan cara ini, penyedia layanan tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga membangun loyalitas pengguna yang lebih kuat.

Penjelasan tiga aspek ukuran kualitas adalah:

- a. Kinerja/*Performance*, notasi (P) yaitu indikator layanan nyata/fakta yang pelanggan/penumpang sedang rasakan/alami dari fasilitas/pelayanan transportasi Jak Lingko saat ini.
- b. Harapan/*expectation* (E) yaitu indikator tingkat harapan pelanggan/penumpang terhadap dari fasilitas/pelayanan transportasi Jak Lingko yang akan datang.
- c. Kepentingan/*Importance* (I) yaitu indikator tingkat kepentingan pelanggan/penumpang terhadap dari fasilitas/pelayanan transportasi Jak Lingko.

Contoh penilaian terhadap kepentingan (I), kinerja (P) dan Harapan (E), dengan menggunakan skala nilai 1 s.d. 4. Semakin besar nilai/skor dimensi/atribut, maka kualitas layanan dinilai semakin baik dan sebaliknya apabila nilai/skor dimensi/atribut kecil maka kualitas layanan perlu dilakukan perbaikan agar dimensi/atribut layanan tersebut dapat memberikan hasil yang lebih baik lagi.

Perhitungan indeks kepuasan pelanggan (CSI) untuk setiap dimensi/atribut dilakukan beberapa tahapan, termasuk pemberian bobot pada masing-masing skor dimensi/atribut kepuasan yang diukur. Langkah-langkah menghitung indeks CSI yaitu (Bhote, 1996):

- a. Hitung nilai rata-rata skor kepentingan (I) dan skor kinerja (P) untuk setiap dimensi/atribut layanan (k).
- b. Jumlahkan rata-rata skor kepentingan (I) untuk semua atribut (Y)
- c. Hitung perkalian semua nilai rata-rata skor I dengan rata-rata skor P yang dinilai dari masing-masing atribut.
- d. Jumlahkan semua nilai hasil perkalian rata-rata skor kepentingan/I dan rata-rata skor kinerja/P yang dinilai dari masing-masing atribut k, notasi (T)
- e. Membagi nilai T dengan nilai 4Y (sesuai skala ukuran).

Formulasi CSI untuk 4Y adalah nilai maksimum sesuai skala ukuran.

$$\text{Indeks Kepuasan Pelanggan} = \frac{T}{4Y} \times 100 \%$$

Nilai indeks kepuasan pelanggan (CSI) dikelompokkan seperti pada tabel 1 dibawah ini

Tabel 1
Pengelompokan Nilai Indeks kepuasan pelanggan

SKOR	Interval Skor	Interval Konversi Skor	Mutu Layanan	Kepuasan
1	1.0000 - 2.5996	25.00 - 64.99	D	Tidak Puas
2	2.6000 - 3.0643	65.00 - 76.60	C	Kurang Puas
3	3.0644 - 3.5323	76.61 - 88.30	B	Puas
4	3.5324 - 4.0000	88.31 - 100.00	A	Sangat Puas

Metode Analisis Kuadran / Analisis IPA

Analisis IPA dikenal juga dengan analisis kuadran (Brandt, 2000 dan Latu & Everett, 2000). Untuk memudahkan pemahaman analisis maka dibuat *Performance-Importance Matrix*, dengan menggunakan analisis kuadran. Dalam analisis kuadran ini seluruh atribut penilaian digolongkan dalam 4 kuadran sesuai dengan besaran nilai *importance* dan *performance*

Definisi Quadrant:

- **Quadrant 1 - Maintain Performance:**

Aspek/atribut yang masuk di kuadran 1 adalah dimensi/atribut yang dianggap penting oleh responden dan memiliki kinerja/P di atas rata-rata. Artinya aspek/atribut tersebut kinerjanya sudah bagus, sehingga perlu dipertahankan.

- **Quadrant 2 - Reduce Emphasis:**

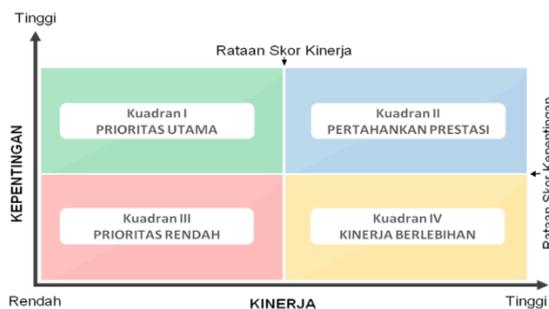
Aspek/atribut yang masuk di kuadran 2 adalah dimensi/atribut yang dianggap kurang penting oleh responden tetapi memiliki *performance* di atas nilai rata-rata. Artinya upaya peningkatan dimensi/atribut yang masuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap harapan pelanggan kecil, padahal untuk mengupayakannya kemungkinan membutuhkan energi dan biaya yang besar.

• **Quadrant 3 – Medium Low Priority:**

Aspek/atribut yang masuk di kuadran 3 adalah dimensi/atribut yang dianggap kurang penting oleh responden dan memiliki kinerja di bawah rata-rata.

• **Quadrant 4 – Focus Effort:**

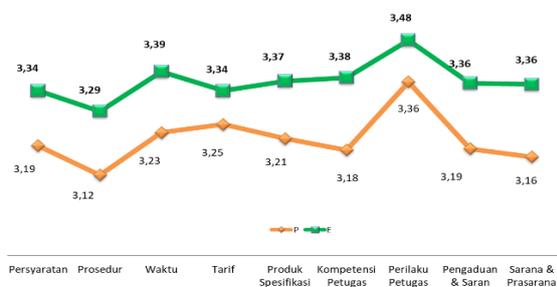
Aspek/atribut yang masuk di kuadran 4 adalah dimensi/atribut yang dianggap penting oleh responden tetapi memiliki performance di bawah rata-rata. Artinya aspek/atribut tersebut sangat perlu ditingkatkan kinerjanya, sehingga tidak mengecewakan harapan pelanggan.



Gambar 2. Diagram Kartesius Analisis IPA

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil capaian nilai kinerja untuk setiap aspek kualitas terhadap capaian nilai harapan (P/E) dari 9 dimensi layanan transportasi umum terintegrasi Jak Lingko dapat dilihat pada grafik pada gambar 2. Skor harapan (E) yang diberikan pelanggan untuk semua dimensi lebih besar dari skor kinerja (P), dapat diartikan bahwa kinerja yang dirasakan pelanggan saat ini sudah masuk dalam kategori baik tetapi tingkat harapan pelanggan masih lebih tinggi dengan kata lain penilaian pelanggan masih menginginkan adanya perbaikan untuk semua dimensi. Contoh pada dimensi “Perilaku Petugas” memiliki nilai kinerja/P (3,36) namun pelanggan masih mengharapkan/E (3,48) adanya peningkatan/perbaikan.

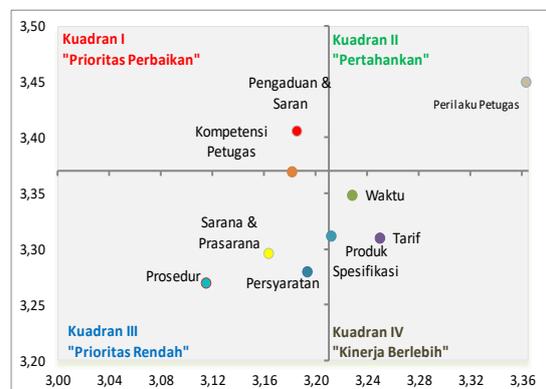


Gambar 3. Perbandingan Skor Kinerja/P dan Harapan/E untuk sembilan dimensi layanan Jak-lingko

Gambar 3 menunjukkan perbandingan antara skor kinerja (P) dan harapan (E) untuk berbagai dimensi layanan transportasi Jak-Lingko. Dari analisis ini, terlihat bahwa terdapat kesenjangan yang signifikan antara harapan dan kinerja pada beberapa atribut. Misalnya, atribut "Persyaratan" mencatat skor kinerja (P) sebesar 3,19, sementara harapan (E) hanya 3,12, menunjukkan bahwa pelanggan merasa bahwa kinerja layanan di bawah harapan mereka. Sebaliknya, atribut "Tarif" menunjukkan skor kinerja yang lebih baik (3,39) dibandingkan dengan harapan (3,21), yang menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas dengan tarif yang dikenakan.

Diskusi mengenai hubungan antara skor kinerja dan harapan ini sangat penting untuk memahami kesenjangan yang ada. Kesenjangan ini dapat diartikan sebagai area di mana layanan tidak memenuhi ekspektasi pelanggan, yang dapat berpotensi menurunkan kepuasan dan loyalitas. Misalnya, atribut "Pengaduan & Saran" dan "Sarana & Prasarana" menunjukkan skor kinerja yang lebih rendah dibandingkan harapan, yang menunjukkan perlunya perbaikan dalam hal komunikasi dan kondisi fasilitas. Dengan memahami kesenjangan ini, pengelola layanan dapat merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi harapan pelanggan.

Kinerja layanan Transportasi Jak Lingko dengan tingkat Kepentingan yang dinilai pelanggan dikelompokkan menggunakan analisis kuadran IPA. Hasil pengelompokan kesembilan dimensi yang diukur yaitu kuadran 1 (Prioritas perbaikan) ada 2 dimensi yaitu dimensi kompetensi petugas dan dimensi pengaduan & saran; kuadran 2 (layanan yang harus dipertahankan) ada 1 dimensi yaitu Perilaku Petugas. Kuadran 3 (Prioritas Rendah) ada 3 dimensi yaitu produk spesifikasi, Prosedur dan sarana & prasarana masuk. Sedangkan kuadran 4 (kinerja Berlebih) ada 2 dimensi yaitu waktu, persyaratan dan Biaya/Tarif.



Gambar 4. Hasil Kuadran (IPA) untuk sembilan dimensi layanan Jak-lingko

Kedua variabel yang berada dalam Kuadran I "Prioritas Perbaikan" ini menunjukkan nilai kepuasan yang rendah, yang mengindikasikan perlunya perhatian dan perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan.

Pengaduan & Saran

Pembahasan: Pengaduan dan saran merupakan aspek penting dalam layanan publik, karena memberikan wawasan langsung dari pelanggan mengenai kekurangan dan area yang perlu diperbaiki. Ketidakpuasan dalam hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya saluran komunikasi yang efektif antara pelanggan dan penyedia layanan. Jika pelanggan merasa bahwa saran mereka tidak didengar atau ditindaklanjuti, hal ini dapat mengurangi kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap layanan.

Solusi Perbaikan:

- **Meningkatkan Saluran Komunikasi:** Penyedia layanan harus menyediakan berbagai saluran untuk menerima pengaduan dan saran, seperti aplikasi mobile, hotline, dan media sosial. Hal ini akan memudahkan pelanggan untuk menyampaikan masukan mereka.
- **Tindak Lanjut yang Jelas:** Setiap pengaduan atau saran yang diterima harus ditindaklanjuti dengan jelas. Penyedia layanan perlu memberikan umpan balik kepada pelanggan mengenai status pengaduan mereka.
- **Pelatihan untuk Petugas:** Memberikan pelatihan kepada petugas tentang cara menangani pengaduan dengan baik dan responsif, sehingga pelanggan merasa dihargai dan didengar.

Kompetensi Petugas

Pembahasan: Kompetensi petugas sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Petugas yang tidak memiliki pengetahuan yang memadai atau keterampilan dalam memberikan layanan dapat menyebabkan frustrasi bagi pelanggan. Hal ini mencakup pemahaman tentang rute, tarif, dan prosedur yang berlaku.

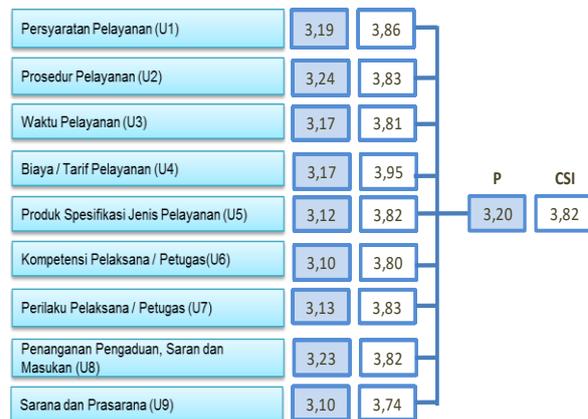
Solusi Perbaikan:

- **Pelatihan Rutin:** Mengadakan pelatihan rutin untuk petugas mengenai layanan pelanggan, pengetahuan produk, dan keterampilan komunikasi. Pelatihan ini harus mencakup

simulasi situasi nyata yang mungkin dihadapi petugas.

- **Evaluasi Kinerja:** Melakukan evaluasi kinerja secara berkala untuk menilai kompetensi petugas. Umpan balik dari pelanggan dapat digunakan sebagai salah satu indikator dalam evaluasi ini.
- **Sistem Insentif:** Menerapkan sistem insentif bagi petugas yang menunjukkan kinerja baik dalam pelayanan. Hal ini dapat memotivasi petugas untuk meningkatkan kompetensi dan kualitas layanan mereka.

Indeks kepuasan layanan Jak Lingko diukur sesuai pengelompokan Nilai Indeks kepuasan pelanggan yang sudah disampaikan sebelumnya. Rincian indeks kepuasan untuk sembilan dimensi yang diukur dapat dilihat pada gambar 5 dibawah ini



Gambar 5. Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI)

Gambar di atas menyajikan analisis kepuasan pelanggan terhadap layanan transportasi Jak-Lingko dengan menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan nilai rata-rata (P) untuk berbagai atribut layanan. Dari data yang ditampilkan, atribut "Biaya/Tarif Pelayanan" (U4) mencatat nilai tertinggi sebesar 3,95, menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas dengan tarif yang dikenakan. Di sisi lain, atribut "Persyaratan Pelayanan" (U1) dan "Sarana dan Prasarana" (U9) mencatat nilai terendah, masing-masing 3,19 dan 3,10, yang menunjukkan adanya ketidakpuasan pelanggan terhadap syarat yang harus dipenuhi dan kondisi sarana yang tersedia. Nilai CSI keseluruhan adalah 3,82, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang baik, meskipun masih ada ruang untuk

perbaikan, terutama pada atribut yang memiliki nilai rendah. Hasil perhitungan skor kinerja, skor harapan, skor kepentingan dan indeks kepuasan pelanggan (CSI) layanan transportasi Jak lingklo wilayah survei di Jakarta Selatan dapat dilihat pada tabel 2. Keseluruhan nilai rata-rata kepuasan (CSI) untuk semua dimensi menggambarkan bahwa pelanggan Jak Lingklo merasakan "Puas" dalam menggunakan layanan yang ada saat ini.

Tabel 2. Analisis Kepuasan Pelanggan

Atribut Layanan		CSI
1. Syarat Pelayanan (P1)		3,86
1.1	Persyaratan pembayaran non-tunai menggunakan kartu	3,83
1.2	Saldo minimal yang wajar	3,81
1.3	Persyaratan akses transit di Shelter/Halte .	3,95
2. Prosedur Pelayanan (P2)		3,82
2.1	Tersedianya prosedur penggunaan fasilitas yang jelas	3,80
2.2	Kesesuaian pemotongan saldo saat <i>tapping</i> dengan tarif standar.	3,83
3. Waktu Pelayanan (P3)		3,82
3.1.	Waktu kedatangan sesuai Jadwal operasional	3,74
3.2.	Waktu tempuh perjalanan yang cepat	3,87
3.3.	Waktu tunggu relatif singkat	3,82
3.4.	Waktu layanan layanan 24 jam	3,86
4. Tarif Pelayanan (P4)		3,92
4.1.	Tarif perjalanan yang wajar	3,90
4.2.	Tarif yang dikenakan sesuai dengan pelayanan/fasilitas yang diterima	3,94
5. Spesifikasi Pelayanan (P5)		3,84
5.1.	Kapasitas Penumpang yang wajar/sesuai	3,84
5.2.	Jumlah armada untuk setiap rute memadai	3,82
5.3.	Keamanan terjamin baik dalam kendaraan maupun di halte ataupun terminal	3,90
5.4.	Kondisi armada yang layak (nyaman dan bersih)	3,87
5.5.	Kelengkapan armada	3,78
6. Kompetensi Petugas (P6)		3,75
6.1	Keterampilan dan Pengetahuan pengemudi dan petugas dalam pelayanan sudah baik	3,69
6.2	Kedisiplinan/Kepatuhan pengemudi terhadap tata tertib berlalulintas	3,81
7. Perilaku Petugas (P7)		3,86
7.1.	Kesopanan dan Keramahan petugas sudah baik	3,82
7.2.	Penampilan petugas armada bersih dan rapi	3,89
8. Penanganan Saran dan Pengaduan (P8)		3,78

Atribut Layanan		CSI
8.1.	Tersedianya layanan pemberian saran dan pengaduan (media sosial, Call center dll.)	3,87
8.2.	Kecepatan respon Pihak Manajemen terhadap saran dan pengaduan Penumpang.	3,70
8.3.	Kecepatan penanganan pengaduan dari penumpang.	3,77
9. Sarana dan Prasarana (P9)		3,77
9.1.	Kualitas Mesin <i>Tapping</i> , kartu dan <i>Vending Machine</i>	3,77
9.2.	Kondisi/kualitas terminal yang memadai, bersih dan rapi	3,78
9.3.	Tersedia sarana pengisian saldo kartu	3,77
9.4.	Tersedia informasi jadwal dan rute	3,84
9.5.	Kualitas fisik Jalan yang baik sepanjang rute	3,73
9.6.	Tersedia penerangan di malam hari di sepanjang rute	3,79
9.7.	Tersedia Fasilitas Pendukung di dalam armada (Contoh: Bel, dsb)	3,70

Tabel 2 menunjukkan analisis kepuasan pelanggan terhadap layanan transportasi Jak-Lingklo, dengan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang mencakup berbagai atribut layanan. Atribut "Syarat Pelayanan" (P1) mencatat nilai tertinggi sebesar 3,86, menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas dengan syarat-syarat yang ditetapkan, seperti pembayaran non-tunai dan saldo minimal. Diikuti oleh "Prosedur Pelayanan" (P2) dan "Waktu Pelayanan" (P3) yang masing-masing memperoleh nilai 3,82, menandakan kejelasan prosedur dan waktu tunggu yang relatif baik. Namun, "Tarif Pelayanan" (P4) mendapatkan nilai terendah di 3,26, menunjukkan ketidakpuasan pelanggan terhadap tarif yang dikenakan. Atribut "Spesifikasi Pelayanan" (P5) dan "Kompetensi Petugas" (P6) menunjukkan kepuasan yang baik, dengan nilai masing-masing 3,84 dan 3,75. Sementara itu, "Perilaku Petugas" (P7) juga mendapatkan nilai tinggi (3,86), mencerminkan sikap ramah dan penampilan bersih petugas. Jika dibandingkan dengan penelitian serupa, seperti yang dilakukan oleh Supriyadi et al. (2020) mengenai kepuasan pengguna jasa transportasi umum di Jakarta, hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan dan tarif menjadi faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan. Dalam penelitian tersebut, tarif juga menjadi salah satu aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil dari kedua penelitian ini menunjukkan konsistensi dalam hal pentingnya kualitas layanan dan tarif dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan, yang dapat menjadi acuan bagi pengelola layanan untuk melakukan perbaikan yang diperlukan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan penelitian kepuasan pelanggan (pengguna Jak Lingko) pada 100 responden yang tersebar di wilayah Jakarta Selatan adalah:

1. Tingkat kepuasan secara umum terbentuk dari tingkat kepuasan pengguna layanan Jak Lingko sebesar 3.82 dengan kategori 'Sangat Puas' (3,5324-4;).
2. Dimensi dengan tingkat kepuasan tertinggi untuk layanan Jak Lingko adalah Dimensi Tarif Pelayanan dengan skor sebesar 3,95 yang terdiri dari sub dimensi Tarif perjalanan yang wajar (3.90) dan Tarif yang dikenakan sesuai dengan pelayanan/fasilitas yang diterima (3.94). sedangkan, dimensi dengan Tingkat kepuasan terkecil adalah dimensi Kompetensi Petugas dengan skor sebesar 3,75 yang terdiri dari sub dimensi Keterampilan dan Pengetahuan pengemudi dan petugas dalam pelayanan sudah baik (3,69) dan sub dimensi Kedisiplinan/Kepatuhan pengemudi terhadap tata tertib berlalulintas (3,81).
3. Hasil analisis kuadran, dimensi yang masuk ke kuadran 1 (prioritas/perbaiki utama) yaitu dimensi Kompetensi petugas dan dimensi Penanganan Pengaduan & Saran.

Saran rekomendasi untuk masalah yang dikeluhkan pengguna jak Lingko yaitu masalah kompetensi Petugas, dimana pengaduan yang sering dikeluhkan adalah "Sopir mengebut", rekomendasi perbaikan yaitu dengan memberikan pelatihan dan sanksi tegas; selanjutnya keluhan mengenai "Mesin Tapping rusak", rekomendasi perbaikan yaitu dengan melakukan perawatan yang terjadwal; keluhan "Waktu Kedatangan yang cukup Lama" dengan rekomendasi mengatur jarak antar kedatangan armada (*headway*) dengan memperhatikan jarak/waktu tempuh dan jumlah armada yang tersedia. Keluhan "Posisi rambu tidak sesuai" dengan saran rekomendasi perbaikan berupa peninjauan kembali/evaluasi tempat naik

dan turun penumpang berdasarkan jarak antar rambu, jarak dengan pangkalan kendaraan umum lain/terminal dan kondisi lingkungan (rambu tidak terhalang pohon, papan iklan dan lainnya)

DAFTAR PUSTAKA

- Bakti, I. G. (2015). P-Transqual: a Service Quality Model Of Public Land Transport Services. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 32(6), p.534-558.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.
- McLeod, S. (2017). *Urban Public Transport: Planning Principles and Emerging Practice*. *Journal of Planning Literature*, SAGE, p.223-239.
- Supriyadi, D., Manggabarani, A. S., & Nastiti, H. (2020). "Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Umum Jak Lingko di Jakarta." Yulita, H., & Wijaya, B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Publik terhadap Kepuasan Konsumen. *Management & Accounting Expose*, 3(1). <https://doi.org/10.36441/mae.v3i1.131>
- Yulita, R. (2020). Evaluasi Kinerja Layanan Transportasi Umum. *Jurnal Transportasi*, 12(1), 45-60.
- Wijianto, Bambang Istianto, Rukman. 2022. Analisis Kepuasan Publik Terhadap Angkutan Umum Model Jak Lingko Sebagai Pengintegrasian Antar Moda Transportasi Publik Di DKI Jakarta. *Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan (Indonesian Journal of Road Safety)*
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education.