

KARAKTERISTIK PERKEMBANGAN LAYANAN ANGKUTAN PENUMPANG KSPN PADA DESTINASI PARIWISATA BOROBUDUR

Ferdiana Rosinta¹, Sigit Priyanto², dan Siti Malkhamah³

^{1,2,3} Program Studi Magister Sistem dan Teknik Transportasi, Departemen Teknik
Sipil dan Lingkungan, Universitas Gadjah Mada, Jl. Grafika, Bulaksumur
Yogyakarta, 55284 Indonesia

*Email korespondensi: rosferdiana@mail.ugm.ac.id

Abstract

The city of Yogyakarta D.I is a tourist city that is very rich in potential in it, one of which is in the KSPN Borobudur Super Priority Destination, so it should be supported by support from the transportation aspect. The aspect of transportation is one of the important elements in tourism activities, especially during the process of delivering tourists to and from tourist destinations. However, this often does not involve the perspective of the transportation side in the process of developing tourism areas, especially in terms of planning, which causes most tourism services to be weak in the transportation system due to neglecting the element of sustainability of the environmental impact. The KSPN DAMRI Transportation Service is a public passenger transportation that functions as a form of connectivity and service accessibility in supporting the development of the Borobudur KSPN destination. Based on this, the thing that needs to be considered is the condition of this transportation service as a mode of tourist transportation service which based on the results of the analysis can later be obtained the results of the urgency of the characteristics of service development from the level of respondents' perceptions of service quality. Therefore, this research needs to be carried out so that the output of the research results can be a recommendation and evaluation for relevant stakeholders in determining future policy directions.

Keywords: KSPN Transportation, KSPN Borobudur Super Priority Destination, Respondent Perception, Transportation Development.

Abstrak

Kota D.I Yogyakarta merupakan kota wisata yang sangat kaya akan potensi didalamnya, dimana salah satunya terdapat pada Destinasi Super Prioritas KSPN Borobudur, sehingga sudah seharusnya ditunjang dengan dukungan dari sisi aspek transportasi. Aspek transportasi merupakan salah satu unsur penting dalam kegiatan pariwisata, khususnya saat proses pengantaran wisatawan dari dan ke tujuan wisata. Akan tetapi, hal tersebut sering kali tidak melibatkan perspektif sisi transportasi dalam proses pengembangan kawasan pariwisata terutama dalam segi perencanaannya yang menyebabkan sebagian besar pelayanan pariwisata lemah pada sistem transportasi akibat melalaikan unsur keberlanjutan dampak lingkungannya. Layanan Angkutan DAMRI KSPN merupakan angkutan penumpang umum yang berfungsi sebagai bentuk konektivitas dan aksesibilitas layanan dalam mendukung pengembangan destinasi KSPN Borobudur. Berdasarkan hal tersebut, hal yang perlu diperhatikan adalah kondisi pelayanan angkutan ini sebagai moda layanan angkutan wisata dimana berdasarkan hasil analisa nantinya dapat diperoleh hasil urgensi karakteristik perkembangan layanan dari tingkat persepsi responden terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini perlu dilakukan agar *output* hasil penelitian dapat menjadi rekomendasi dan evaluasi bagi *stakeholder* terkait dalam menentukan arah kebijakan di masa mendatang.

Kata Kunci: Angkutan KSPN, Destinasi Super Prioritas Borobudur, Persepsi Responden, Pengembangan Transportasi.

PENDAHULUAN

Salah satu bidang strategis yang dapat memajukan perekonomian nasional serta mampu memberikan kontribusi penting dalam penerimaan negara adalah sektor dibidang pariwisata. Banyak komponen yang terlibat dalam sektor dibidang pariwisata yakni seperti hotel, restoran, obyek wisata dan tempat – tempat hiburan. Sarana moda transportasi dalam menunjang kegiatan pariwisata memiliki fungsi dan peran sebagai moda penghubung tempat – tempat dan simpul disepanjang destinasi pariwisata. Dengan adanya pengembangan wilayah wisata tertentu, tentu akan meningkatkan potensi jumlah wisatawan pada daerah tersebut, sehingga dapat mengakibatkan meningkatnya mobilitas lalu lintas di sepanjang wilayah tersebut. Namun demikian, pada kenyataannya aksesibilitas menuju lokasi wisata mengalami degradasi yang sangat tinggi yang dapat menyebabkan penurunan tingkat pelayanan yang diharapkan. Hal ini

juga didukung dengan kesenjangan pembangunan sarana dan prasarana pendukung dalam aspek transportasi dimana lokasi daerah wisata biasanya terletak jauh dari wilayah perkotaan sehingga menjadikan aksesibilitas menuju destinasi wisata jarang diperhatikan. Permasalahan lain yang sering ditemukan adalah keberadaan angkutan pariwisata yang saat ini didominasi oleh angkutan sewa (*charter*) dengan karakteristik layanan dengan tarif yang mahal dan tidak terjadwal. Berdasarkan hal tersebut, guna menarik minat wisatawan dilakukan beberapa strategi yang telah dipersiapkan oleh pemerintah yakni salah satunya adalah dengan upaya peningkatan konektivitas dalam bentuk penyelenggaraan angkutan penumpang umum pada kawasan destinasi KSPN berupa jenis moda transportasi umum secara *first and last mile*. Sehingga, pemerintah dalam hal ini Kementerian Perhubungan melakukan penyelenggaraan secara penuh melalui penetapan peraturan perundangan yakni berupa Kepmenhub KM No. 150 Tahun 2019 tentang Penugasan Perum Damri sebagai pelaksana pelayanan angkutan penumpang pada kawasan wisata yang disebut sebagai Angkutan DAMRI KSPN. Kawasan destinasi Borobudur merupakan salah satu program prioritas yang terus dikembangkan, jadi dengan terselenggaranya layanan angkutan KSPN tersebut adalah salah satu perwujudan konsentrasi pemerintah dalam bentuk kebijakan dalam upaya mendorong konsep pengembangan wisata KSPN Borobudur dengan ketersediaan sarana transportasi umum melalui konsep layanan yang mengutamakan keterpaduan dan konektivitas angkutan penumpang umum yang terintegrasi secara lebih mudah, nyaman dan aman.

Berdasarkan uraian diatas, layanan angkutan KSPN ini merupakan jenis angkutan penumpang umum dalam trayek dengan pelaksanaan penyelenggaraan wajib memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang telah tertuang melalui Peraturan Perhubungan PM No. 83 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Pada Kawasan Strategis Pariwisata Nasional. Adapun indikator – indikator yang wajib dipenuhi dalam penyelenggaraan angkutan tersebut yakni terdiri dari aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Dengan melihat karakteristik dan perkembangan layanan tersebut, menjaga kualitas pelayanan yang baik merupakan suatu keunggulan yang secara tidak langsung dapat menciptakan loyalitas pelanggan terhadap penyelenggaraan layanan angkutan DAMRI KSPN Borobudur, sebab kehadiran layanan angkutan ini adalah suatu pelayanan angkutan penumpang dengan pemberian prioritas berupa pemberian subsidi secara penuh oleh pemerintah, sehingga harus dilakukan pengawasan secara berkala agar dapat mencapai tujuan maksimal dalam upaya menunjang pengembangan konektivitas destinasi super prioritas KSPN Borobudur.

TUJUAN PENELITIAN

Berikut merupakan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui indikator-indikator utama yang dapat mempengaruhi kualitas layanan angkutan penumpang berdasarkan hasil persepsi umum responden pengguna layanan angkutan KSPN Borobudur, yakni dengan trayek yang dipilih adalah Trayek Bandara YIA – Candi Borobudur via Purworejo Salaman sebab trayek tersebut secara *load factor* menunjukkan trayek yang potensial dalam pengembangan angkutan KSPN pada destinasi Super Prioritas Borobudur;
2. Memberikan usulan rekomendasi berdasarkan hasil persepsi responden guna peningkatan kualitas layanan dalam rangka guna menunjang pengembangan destinasi Super Prioritas Borobudur.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Pemilihan rute via Purworejo Salaman dilakukan karena pada rute ini merupakan rute potensial dari penyelenggaraan layanan angkutan penumpang di KSPN Borobudur yang didukung dengan jumlah data produksi paling tinggi diantara rute Damri KSPN yang lain. Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.4090 Tahun 2021 tentang Penetapan Jaringan Trayek Angkutan Jalan pada Kawasan Strategis Pariwisata Nasional menetapkan jaringan trayek angkutan pada kawasan strategis pariwisata nasional pada KSPN Borobudur salah satunya dengan trayek Bandara YIA – Borobudur. Dalam operasionalnya, Perusahaan Umum (Perum) DAMRI c.q Damri Cab. Yogyakarta berperan sebagai operator yang ditunjuk secara khusus untuk melayani dengan peta rute sebagai berikut.



Gambar 1. Rute Damri KSPN

Borobudur Rute YIA – Borobudur Salaman

Lokasi penelitian ini mempertimbangkan lokasi awal yang merupakan simpul utama berupa bandara internasional yang baru beroperasi dan terletak di Kulon Progo sehingga masih memerlukan perhatian khusus karena letaknya yang sangat jauh dari pusat Kota Yogyakarta, selain itu simpul ini merupakan simpul penyangga utama dari berbagai mobilitas masyarakat termasuk dalam bidang pariwisata,

Perencanaan Survey dan Pengumpulan Data

Diperlukan adanya perencanaan survey dan pengumpulan data, yakni dengan langkah-langkah yang dapat dilakukan sebagai berikut:

1. Mendesain Kuisisioner

Sebelum melakukan survey dilapangan peneliti menentukan terlebih dahulu desain kuisisioner yang akan digunakan pada saat pengambilan data dilapangan.

2. Melaksanakan Survey Awal atau Survey Pendahuluan

Langkah ini akan dilakukan sebagai langkah selanjutnya setelah dilakukannya desain kuisisioner agar peneliti dapat memeriksa dan mengkoreksi apakah daftar kuisisioner yang telah di desain sebelumnya sudah sesuai dengan kondisi yang ada dilapangan sesuai dengan permasalahan yang ada.

3. Survey Utama

Melaksanakan survey utama dengan desain kuisisioner yang sudah tepat terhadap responden dari angkutan penumpang KSPN Trayek YIA – Borobudur via Purworejo Salaman.

Instrumen Penelitian

Beberapa alat yang dapat membantu dan mendukung dalam proses pengambilan, pengerjaan dan pengolahan data, yakni:

1. Komputer

guna membuat formulir survey saat pengambilan data primer, input data yang diperoleh, mengolah dan menganalisis data, serta membuat laporan dalam penyusunan tugas akhir ini. Dalam menganalisis data primer dan data sekunder ini dibantu oleh software *MS. Office* dan aplikasi SPSS versi 22.0.

2. Formulir Kuisisioner

digunakan untuk memperoleh data karakteristik, data frekuensi demografi, dan data tingkat kualitas layanan berdasarkan standar pelayanan minimal berdasarkan hasil persepsi responden.

3. Alat Tulis

Digunakan oleh peneliti atau responden sebagai sarana guna mencatat dan mengisi formulir kuisisioner.

4. Kamera

Diperlukan guna memberikan gambaran visual terkait kondisi eksisting sarana angkutan penumpang Damri KSPN trayek YIA – Borobudur via Purworejo Salaman

Pengolahan Data

Pengolahan pada penelitian ini dilakukan dengan metode studi literatur, observasi dilapangan, metode deskriptif kualitatif serta metode *Importance Performance Analysis (IPA)* melalui proses analisis dan pengolahan data dengan program SPSS 22.0. Teknik pengambilan data dilakukan dengan metode *purposive sampling* melalui kuisisioner berdasarkan skala likert 1 – 5, dimana skor terendah diberikan nilai 1 dan skor tertinggi diberikan nilai 5.

Penentuan Sampel

Sampel populasi pada penelitian ini diperoleh dari hasil data sekunder berupa data realisasi terakhir dari kinerja angkutan KSPN 2021 dengan trayek Bandara YIA – Borobudur via Purworejo Salaman yakni sebanyak 1339 penumpang (6 Januari – 15 September 2021).

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

Dimana:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = *margin of error* (dengan tingkat kesalahan maksimum adalah 10%)

maka diperoleh perhitungan sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{1339}{1 + 1339(0.1)^2}$$

= **93,05 = 94**; Sehingga, total sampel dibulatkan sebanyak **105** responden.

Uji Validitas

Digunakan untuk menguji keabsahan dadri kusioner yang digunakan dalam penelitian dengan tahapan – tahapann yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Nilai r hitung > r tabel dengan syarat hasil nilai r harus lebih besar dari 0,256 dengan n = 105; sehingga dapat dikatakan valid.

2. Hipotesa;

H₀: merupakan instrument penelitian valid

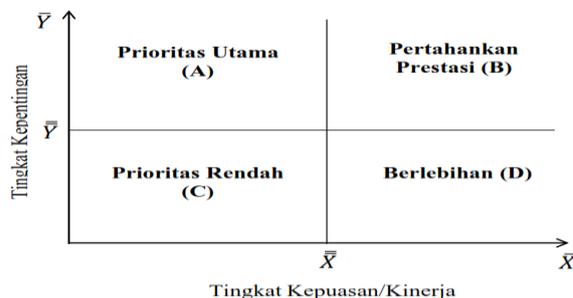
- H₁: merupakan penelitian tidak valid
3. Nilai *margin error* (α) adalah 10% (0,1)
 4. Jumlah responden adalah sebanyak 105 orang.

Uji Reabilitas

Dalam suatu penelitian, kuisioner dapat dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari setiap pernyataan dari waktu ke waktu yang secara umum nilai reabilitas harus *Cronbach alpha* > 0,60 (Imam Ghozali, 2009).

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali dipublikasikan oleh Martilla and James (1977) dimana metode ini merupakan salah satu metode yang dipergunakan untuk menghitung korelasi antara persepsi pengguna dan prioritas peningkatan dari kualitas pelayanan jasa atau suatu produk atau yang disebut pula sebagai *quadrant analysis* (Brandt, 2020 dalam Puspitasari *et. al.*, 2010, dan Latu & Everett, 2000, dalam Setiawan, 2005).



Gambar 2. Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pengoperasiannya, Damri KSPN ini memiliki karakteristik khusus termasuk dalam hal ini pada trayek rute Damri KSPN YIA – Candi Borobudur via Purworejo Salaman yakni dengan ciri-ciri sebagai berikut:

1. Memiliki jadwal tetap dan teratur;
2. Mempunyai pelayanan yang mendukung dan menghubungkan antara kawasan utama maupun kawasan pendukung dengan perjalanan ulak-alik secara tetap dengan pengangkutan yang bersifat maksimal;
3. Melalui tempat-tempat yang ditetapkan hanya untuk menaikkan dan penumpang.

Berdasarkan hasil pengamatan dan hasil survey peneliti dilapangan, trayek Damri KSPN rute YIA – Borobudur via Purworejo Salaman ini sangat mematuhi jadwal keberangkatan dan kedatangan. serta tidak melakukan penurunan dan pengambilan penumpang. Dan berikut merupakan pengawasan secara *live streaming* melalui GPS dan CCTV yang terpasang pada setiap kendaraan sehingga keberadaan Damri KSPN ini dapat terlacak dengan baik yakni dari sisi keberadaan kendaraan, jumlah penumpang, kecepatan, tanggal dan jam, serta status mesin



Gambar 3. Layanan Moda Damri KSPN YIA – Borobudur via Purworejo Salaman

Karakteristik sosio – ekonomi Responden

Berikut merupakan ringkasan data sosio ekonomi responden yang disajikan dalam bentuk tabulasi silang (*cross tabulation*) yang terdiri beberapa kategor dan jenis data yakni data jenis kelamin, usia responden, jenis pekerjaan, Pendidikan terakhir responden, jumlah pendapatan, tujuan perjalanan, dan frekuensi pennggunaan angkutan Damri KSPN.

Tabel 1. Tabulasi silang jenis kelamin dengan usia responden

Keterangan	Pria	Wanita	Total	Prosentase (%)
<17 tahun	2	-	2	2%
17-25 tahun	21	11	32	30%
26-35 tahun	35	27	62	59%
36-45 tahun	5	2	7	7%
46-55 tahun	1	0	1	1%
>56 tahun	1	0	1	1%
Total	65	40	105	100%

Sumber: Data Olah Peneliti, 2022

Pada analisis tabulasi silang (*cross tabulation*) antara jenis kelamin dengan usia responden diperoleh kesimpulan bahwa mayoritas responden pengguna Damri KSPN Trayek YIA – Candi Borobudur via Purworejo Salaman adalah berusia 26 – 35 tahun (62 orang) yang terdiri dari 35 responden laki-laki dan 27 perempuan.

Tabel 2. Tabulasi silang usia responden dengan jenis pekerjaan

Keterangan	<17 tahun	17-25 tahun	26-35 tahun	36-45 tahun	46-55 tahun	>56 tahun	Total	Prosentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	-	24	2	-	-	-	26	25%
PNS/TNI/POLRI	1	5	38	5	1	-	50	48%
Karyawan BUMN	-	1	8	-	-	-	9	9%
Karyawan Swasta	1	2	12	1	-	-	16	15%
Wiraswasta	-	-	2	-	-	-	2	2%
Lain-lain	-	-	1	1	-	-	2	2%
TOTAL	2	32	63	7	1	-	105	100%

Sumber: Data Olah Peneliti, 2022

Tabel 3. Tabulasi silang jenis pekerjaan dengan maksud perjalanan

Keterangan	Pelajar/ Mahasiswa	PNS/TNI /POLRI	Kary. BUMN	Kary. Swasta	Wiras wasta	Lain -lain	Tot al	Prose ntase (%)
Pusat Perbelanjaan	7	1	-	6	-	-	14	13%
Tempat Wisata	12	17	5	5	1	1	41	39%
Hotel/Penginapan	5	13	1	-	1	-	20	19%
Bekerja/Bisnis	2	17	1	5	-	-	25	24%
Lain-lain	-	2	1	0	1	1	5	5%
Total	26	50	8	16	3	2	105	100%

Sumber: Data Olah Peneliti, 2022

Berdasarkan analisis tabulasi silang (*cross tabulation*) antara jenis pekerjaan dengan maksud perjalanan responden diperoleh hasil bahwa mayoritas pengguna jasa angkutan antarmoda Damri KSPN Trayek YIA – Candi Borobudur via Purworejo Salalam adalah memanfaatkannya untuk mengunjungi tempat wisata (Candi Borobudur, dsk.) dengan jumlah responden sebanyak 17 orang dan tujuan bekerja sebanyak 17 orang dengan pekerjaan adalah sebagai PNS/TNI/Polri.

Tabel 4. Tabulasi silang frekuensi perjalanan responden dengan frekuensi penggunaan Damri KSPN

Keterangan	1-2 kali dalam sebulan	3 kali dalam sebulan	4 kali dalam sebulan	>4 kali dalam sebulan	Total	Prosentase (%)
1-2 kali	69	7	2	14	92	88%
3 kali	3	-	1	-	4	4%
4 kali	3	-	-	-	3	3%
>4 kali	3	1	1	1	6	6%
Total	78	8	4	15	105	100%

Sumber: Data Olah Peneliti, 2022

Dari hasil dilakukan analisis tabulasi silang (*cross tabulation*) antara frekuensi perjalanan responden dengan frekuensi dalam menggunakan Damri KSPN Trayek YIA – Candi Borobudur via Purworejo Salaman diperoleh informasi bahwa mayoritas dengan frekuensi perjalanan sebanyak 1- 2 kali dalam sebulan yakni sebanyak 69 orang yang menggunakan layanan Damri KSPN ini dengan frekuensi sebanyak 1 - 2 kali.

Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

Hasil Uji Validitas

Berikut merupakan tabel hasil uji validasi yang dapat disimpulkan bahwa dari 28 pertanyaan dalam kuisioner yang digunakan dalam instrumen penelitian diperoleh hasil uji adalah valid.

Tabel 5. Hasil uji validitas variabel

No	Indikator	Variabel	<i>r Pearson Corelation</i>	Sig.
1	Keamanan	X1	0,766	0,000
		X2	0,781	0,000

		X3	0,849	0,000
		X4	0,786	0,000
		X5	0,756	0,000
		X6	0,757	0,000
		X7	0,815	0,000
		X8	0,879	0,000
		X9	0,767	0,000
2	Keselamatan	X10	0,792	0,000
		X11	0,828	0,000
		X12	0,871	0,000
		X13	0,906	0,000
		X14	0,769	0,000
		X15	0,844	0,000
		X16	0,616	0,000
		X17	0,751	0,000
3	Kenyamanan	X18	0,858	0,000
		X19	0,909	0,000
		X20	0,860	0,000
4	Keterjangkauan	X21	0,933	0,000
		X22	0,939	0,000
5	Kesetaraan	X23	0,873	0,000
		X24	0,928	0,000
		X25	0,932	0,000
6	Keteraturan	X26	0,849	0,000
		X27	0,890	0,000
		X28	0,860	0,000

Sumber: Data Olah Peneliti, 2022

Berlandaskan pada tabel hasil uji validasi dapat disimpulkan bahwa dari 28 pertanyaan dalam kuisisioner yang digunakan dalam instrumen penelitian diperoleh hasil uji adalah valid yakni dengan dibuktikan mempunyai hasil r hitung lebih besar dari 0,256. Artinya setiap variabel pada masing - masing indikator dapat mengukur dengan baik faktor – faktor yang dipertimbangkan oleh pengguna jasa berdasarkan hasil persepsi terhadap kualitas pelayanan angkutan Damri KSPN Taryek Bandara YIA – Candi Borobudur via Purworejo Salaman.

Hasil Uji Reabilitas

Dalam uji reabilitas tinggi rendah hasil pengujian ditunjukkan oleh angka yang disebut dengan nilai koefisien reabilitas, dimana nilainya ditunjukkan dalam kesepakatan secara umum reabilitas

yang dinyatakan valid apabila memiliki nilai *Cronbach alpha* > 0,60 berdasarkan menurut Imam Ghozali (2009).

Tabel 6. Hasil uji reabilitas variabel

No	Indikator	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Status
1	Keamanan	0,927	Realiabel
2	Keselamatan	0,914	Realiabel
3	Kenyamanan	0,848	Realiabel
4	Keterjangkauan	0,858	Realiabel
5	Kesetaraan	0,898	Realiabel
6	Keteraturan	0,834	Realiabel

Sumber: Data Olah Peneliti, 2022

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh informasi bahwa indikator yang digunakan dalam kuisisioner pertanyaan penelitian dinyatakan realibel karna memiliki nilai koefisien reabilitas yakni > 0,60.

Hasil Analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*

Dalam penelitian ini, metode *Importance Performance Analysis (IPA)* difungsikan guna mengetahui analisis tentang tingkat kinerja dan kepentingan dari kualitas pelayanan angkutan penumpang Damri KSPN Trayek Bandara YIA – Candi Borobudur via Purworejo Salaman dalam menunjang pengembangan dan konektivitas destinasi pariwisata super prioriotas KSPN Borobudur. Metode ini salah satu cara untuk mengidentifikasi variabel yang menjadi prioritas dalam perbaikan layanan dari terselenggaranya angkutan penumpang Damri KSPN, khususnya pada lokus penelitian trayek rute Bandara YIA – Candi Borobudur via Purworejo Salaman sehingga nantinya dapat dituangkan kedalam beberapa usulan dan rekomendasi berdasarkan diagram analisis hasil *output* dari metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Berikut merupakan variabel – variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 7. Variabel -variabel yang diteliti

No	Indikator	Variabel	
1	Keamanan	Ketersediaan Tiket Penumpang	X1
		Ketersediaan Tanda Bagasi	X2
		Alat Pemberi Informasi Bahaya	X3
		Ketersediaan GPS	X4
		Adanya Manifest Penumpang	X5
		Adanya Asisten Pengemudi	X6
		Adanya Kontak Layanan Pengaduan	X7
		Informasi Dokumen Angkutan	X8
		Tanda Pengenal Awak Kendaraan	X9
2	Keselamatan	Kondisi Awak Pengemudi	X10
		Ketersediaan Pemecah Kaca	X11
		Ketersediaan APAR	X12

No	Indikator	Variabel	
		Ketersediaan P3K	X13
		Ketersediaan Buku Panduan Penumpang	X14
		Adanya Fasilitas Pintu Darurat	X15
		Ketersediaan Bengkel&Pool	X16
		Pengecekan Rutin Kendaraan	X17
		Kesesuaian Kapasitas Angkut	X18
3	Kenyamanan	Ketersediaan Tempat Duduk Nyaman&Sesuai	X19
		Ketersediaan Sarana Visual Audio, Gorden, <i>Reclining Seat</i>	X20
4	Keterjangkauan	Aksesibilitas (Pelayanan sesuai Rute)	X21
		Tarif	X22
		Adanya Pelayanan Prioritas	X23
5	Kesetaraan	Ketersediaan Bagasi Khusus Penyimpanan Kursi Roda	X24
		Ada Fasilitas Khusus Bagi Difable	X25
		Ketersediaan Informasi Pelayanan	X26
6	Keteraturan	Informasi Kinerja Operasional Kendaraan	X27
		Tersedianya Informasi Gangguan Layanan	X28

Sumber: Data Olah Peneliti, 2022

Pemilihan variabel pada Tabel diatas merupakan variabel yang diperoleh berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan PM No. 83 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Pada Kawasan Strategis Nasional. Setelah terpilih dan terujinya 28 variabel pada penelitian ini. Berikut merupakan data tingkat kinerja dan kepentingan berdasarkan kuisioner yang telah diolah secara rinci yakni.

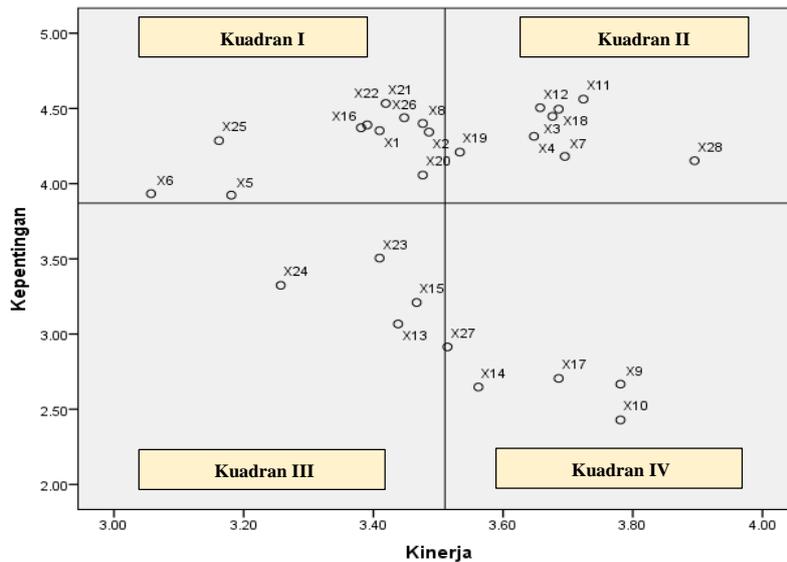
Tabel 8. Distribusi hasil data kinerja dan kepentingan variabel pelayanan

No.	Variabel	Kinerja (X)	Rata - rata (X)	Kepentingan (Y)	Rata- rata (Y)
1	Ketersediaan Tiket Penumpang	358	3,41	457	4,35
2	Ketersediaan Tanda Bagasi	366	3,49	456	4,34
3	Alat Pemberi Informasi Bahaya	386	3,68	467	4,45
4	Ketersediaan GPS	383	3,65	453	4,31
5	Adanya Manifest Penumpang	334	3,18	412	3,92
6	Adanya Asisten Pengemudi	321	3,06	413	3,93
7	Adanya Kontak Layanan Pengaduan	388	3,70	439	4,18
8	Informasi Dokumen Angkutan	365	3,48	462	4,40
9	Tanda Pengenal Awak Kendaraan	397	3,78	280	2,67
10	Kondisi Awak Pengemudi	397	3,78	255	2,43
11	Ketersediaan Pemecah Kaca	391	3,72	479	4,56
12	Ketersediaan APAR	384	3,66	473	4,50

No.	Variabel	Kinerja (X)	Rata - rata (X)	Kepentingan (Y)	Rata- rata (Y)
13	Ketersediaan P3K	361	3,44	322	3,07
14	Ketersediaan Buku Panduan Penumpang	374	3,56	278	2,65
15	Adanya Fasilitas Pintu Darurat	364	3,47	337	3,21
16	Ketersediaan Bengkel&Pool	355	3,38	459	4,37
17	Pengecekan Rutin Kendaraan	387	3,69	284	2,70
18	Kesesuaian Kapasitas Angkut	387	3,69	472	4,50
19	Ketersediaan Tempat Duduk Nyaman & Sesuai	371	3,53	442	4,21
20	Ketersediaan Sarana Visual Audio,Gorden, <i>Reclining Seat</i>	365	3,48	426	4,06
21	Aksesibilitas (Pelayanan sesuai Rute)	359	3,42	476	4,53
22	Tarif	356	3,39	461	4,39
23	Adanya Pelayanan Prioritas	358	3,41	368	3,50
24	Ketersediaan Bagasi Khusus Penyimpanan Kursi Roda	342	3,26	349	3,32
25	Ada Fasilitas Khusus Bagi Difable	332	3,16	450	4,29
26	Ketersediaan Informasi Pelayanan	362	3,45	466	4,44
27	Informasi Kinerja Operasional Kendaraan	369	3,51	306	2,91
28	Tersedianya Informasi Gangguan Layanan	409	3,90	436	4,15
Nilai rata - rata		367,11	3,50	405,26	3,86

Sumber: Data Olah Peneliti, 2022

Berlandaskan tabel diatas, diperoleh informasi bahwasannya hasil nilai total rata – rata pada tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dalam kualitas pelayanan angkutan antarmoda Damri KSPN Trayek Bandara YIA – Candi Borobudur via Purworejo Salaman adalah dengan nilai nilai \bar{X} (X rata-rata) = 3,50 dan \bar{Y} (Y rata-rata) = 3,86. Nilai \bar{X} merupakan jumlah rata – rata dari total keseluruhan variabel yakni sebanyak 28 variabel dari hasil survey berdasarkan nilai kinerja, sedangkan nilai \bar{Y} merupakan jumlah rata – rata dari keseluruhan variabel berdasarkan hasil survey dari tingkat kepentingan. Berikut merupakan kriteria – kriteria hasil *output* analisis grafik *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 22.00, adapun hasil *output* grafik distribusi frekuensi rata – rata dari penetapan masing – masing variabel terdapat pada gambar dibawah ini.



Gambar 4. Grafik kuadran output analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*

Adapun selanjutnya hasil interpretasi dari masing – masing posisi variabel dalam setiap kuadran berdasarkan survey terhadap responden pengguna jasa layanan Damri KSPN Trayek Bandara YIA – Candi Borobudur berupa kuisioner yang terdiri dari 28 variabel dalam 6 (enam) indikator yang menjadi dasar pada penyelenggaraan angkutan penumpang umum pada kawasan strategis nasional adalah pada tabel berikut.

Tabel 9. Interpretasi hasil output diagram kartesius IPA

No.	Variabel	Indikator	Kuadran IPA	
1	Ketersediaan Tiket Penumpang (X1)	Keamanan	Kuadran I (Prioritas Utama)	
2	Ketersediaan Tanda Bagasi (X2)	Keamanan		
3	Adanya Manifest Penumpang (X5)	Keamanan		
4	Adanya Asisten Pengemudi (X6)	Keamanan		
5	Informasi Dokumen Angkutan (X8)	Keamanan		
6	Ketersediaan Bengkel&Pool (X16)	Keselamatan		
7	Ketersediaan Sarana Visual Audio,Gorden, Reclining Seat (X20)	Kenyamanan		
8	Aksesibilitas (Pelayanan sesuai Rute) (X21)	Keterjangkauan		
9	Tarif Angkutan KSPN (X22)	Keterjangkauan		
10	Ada Fasilitas Khusus Bagi Difable (X25)	Kesetaraan		
11	Ketersediaan Informasi Pelayanan (X26)	Keteraturan		
12	Adanya alat pemberi informasi bahaya (X3)	Keamanan		
13	Ketersediaan alat pemberi informasi kendaraan/GPS (X4)	Keamanan		
14	Ketersediaan kotak layanan pengaduan ketika terjadi gangguan (X7)	Keamanan		Kuadran II (Pertahankan Kinerja)
15	Ketersediaan alat pemukul/pemecah kaca (X11)	Keselamatan		
16	Ketersediaan APAR (alat pemadam api ringan) dalam kendaraan (X12)	Keselamatan		

No.	Variabel	Indikator	Kuadaran IPA
17	Kapasitas angkut sesuai (X18)	Kenyamanan	
18	Tersedianya Informasi Gangguan Layanan (X28)	Keteraturan	
19	Ketersediaan Tempat Duduk Nyaman & Sesuai (X19)	Kenyamanan	
20	Ketersediaan P3K (X13)	Keselamatan	
21	Adanya Fasilitas Pintu Darurat (X15)	Keselamatan	Kudran III (Prioritas Rendah)
22	Adanya Pelayanan Prioritas (X23)	Kesetaraan	
23	Ketersediaan Bagasi Khusus Penyimpanan Kursi Roda (X24)	Kesetaraan	
24	Kondisi Awak Pengemudi (X10)	Keselamatan	
25	Tanda Pengenal Awak Kendaraan (X9)	Keamanan	Kuadran IV (Kondisi Berlebihan)
26	Pengecekan Rutin Kendaraan (X17)	Keselamatan	
27	Ketersediaan Buku Panduan Penumpang (X14)	Keselamatan	
28	Informasi Kinerja Operasional Kendaraan (X27)	Keteraturan	

Sumber: Data Olah Peneliti, 2022

Hasil perbaikan kinerja pelayanan berdasarkan analisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) berdasarkan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan angkutan antarmoda Damri KSPN Trayek Bandara YIA – Candi Borobudur via Purworejo Salaman menunjukkan informomasi bahwa dari 28 variabel yang ada, terdapat 11 variabel yang terdapat pada Kuadran I (variabel prioritas utama untuk dilakukan perbaikan), 8 variabel yang terletak pada Kuadran II (variabel yang kualitas kerjanya harus dipertahankan), 4 variabel yang terdapat pada Kuadran III (variabel yang dianggap kurang penting namun secara kualitas kinerja dinilai menurun), dan terdapat 5 variabel yang terletak pada Kuadran IV (variabel yang dianggap berlebihan kerjanya). Sehingga berikut merupakan saran atau rekomendasi yang dapat dilakukan terkait peningkatan pelayanan angkutan Damri KSPN Trayek Bandara YIA – Candi Borobudur via Purworejo Salaman, antara lain:

1. Peningkatan terkait fasilitas yang diinginkan untuk memudahkan aksesibilitas angkutan Damri KSPN Bandara YIA – Candi Borobudur via Purworejo Salaman:
 - a. Terdapat layanan informasi berupa loket/ruang khusus, adanya pamflet maupun spanduk terkait informasi rute perjalanan, pembelian tiket, besaran tarif dan jadwal keberangkatan/kedatangan.
 - b. Adanya fasilitas ruang tunggu yang lebih baik, yakni dilengkapi dengan tempat duduk yang lebih banyak, termasuk tersedianya ruang tunggu khusus bagi ibu menyusui.
 - c. Untuk jadwal keberangkatan bisa lebih disesuaikan lagi dengan jadwal kedatangan pesawat yang ada di Bandara *Yogyakarta International Airport* (YIA) sehingga dapat lebih memudahkan penumpang untuk menyesuaikan jadwal keberangkatan dan kedatangan serta tidak perlu menunggu terlalu lama di area tunggu.
 - d. Ketersediaan fasilitas ruang tunggu yang lebih layak dengan dilengkapi fasilitas AC, ruang ibadah, dan toilet.
 - e. Terdapat fasilitas *customer service* yang berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada penumpang yang mengalami kendala dan keluhan.
2. Peningkatan pelayanan terkait integrasi dan *ticketing*, yakni:
 - a. Tersedianya sistem pembayaran secara non tunai (berupa *smartcard* maupun shoopepay /

gopay / Qris) pada saat melakukan pembelian tiket serta sosialisasi lebih ekstra kepada penumpang perihal informasi pembelian tiket bisa dipesan melalui aplikasi (aplikasi Damri).

- b. Tersedianya rambu penunjuk arah maupun informasi terkait ketersediaan layanan Damri KSPN ini baik di area Bandara YIA maupun di area Candi Borobudur.
- c. Tersedianya fasilitas yang dapat melindungi pejalan kaki dari panas, hujan dan angin terutama di area keberangkatan dan kedatangan dari dan ke Candi Borobudur.
- d. Tersedianya fasilitas bagi *difable* berupa *ramp*, *lift* maupun *guiding path* pada area keberangkatan dan kedatangan Damri KSPN yang tidak mengganggu kelancaran lalu lintas mengingat keberadaan fasilitas naik/turun penumpang dari Damri KSPN ini terdapat pada area *drop point* di Bandara YIA sedangkan pada area Candi Borobudur berada dipinggir jalan raya.
- e. Memperbanyak ketersediaan layanan angkutan Damri KSPN (frekuensi) dengan rute dan trayek yang lebih dapat menjangkau area-area disekitar area pariwisata sehingga dapat menumbuhkan tingkat perekonomian masyarakat disekitar lokasi wisata.

KESIMPULAN

Berikut merupakan ringkasan kesimpulan dengan hasil sebagai berikut.

1. Hasil analisis terdapat variabel – variabel penting dalam peningkatan kualitas pelayanan angkutan antarmoda Damri KSPN Trayek Bandara YIA – Candi Borobudur via Purworejo Salaman adalah Ketersediaan tiket penumpang, ketersediaan tanda bagasi, adanya *manifest* penumpang, ketersediaan informasi dokumen angkutan, ketersediaan asisten pengemudi, ketersediaan fasilitas bengkel dan *pool*, ketersediaan saraana audio visual, gorden, *reclining seat*, dan ac, ketersediaan informasi tarif angkutan kspn, tersedianya aksesibilitas, adanya fasilitas khusus bagi *difable*, ketersedianya informasi pelayanan angkutan KSPN.
2. Upaya dalam peningkatan kinerja kualitas pelayanan angkutan penumpang Damri KSPN Trayek Bandara YIA – Candi Borobudur via Purworejo Salaman guna menunjang konektivitas destinasi kawasan KSPN Candi Borobudur berdasarkan analisis dengan metode *Importance Performance Analyis (IPA)* adalah dengan perbaikan indikator pada semua aspek yakni keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan yakni dengan mematuhi penyelenggaraan yang sesuai dengan standart pelayanan minimum berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan PM No.83 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Pada Kawasan Strategis Pariwisata Nasional.

SARAN

Berikut merupakan saran yang dapat disampaikan dalam penelitian ini yakni dengan hasil sebagai berikut.

1. Perlunya pembuatan kebijakan yang didukung dengan dukungan peraturan perundangan peraturan yang tepat oleh pemerintah terkait koordinasi secara multisektoral terhadap program – program yang dapat mendukung dan mensosialisasikan terselenggaranya pelayanan angkutan KSPN. Hal ini juga dapat diartikan untuk melakukan revisi, mengganti dan mencabut peraturan perundangan yang telah ditetapkan apabila terjadi penyelewengan dalam penyelenggaraan angkutan KSPN ini.
2. Dalam penelitian selanjutnya perlu dilakukannya kajian dan pengembangan dalam rangka pengembangan ketersediaan layanan angkutan KSPN dengan dilengkapi perhitungan dan pertimbangan bukan hanya dari sisi teknis saja akan tetapi juga dari sisi non teknis

REFERENSI

- Kotler, P. 2000. *Marketing Management. New Jersey: The Millenium Edition, Practice Hall International Edition.*
- John A. Martilla and John C. James. 1977. Books "Importance Performance Analysis (IPA)". *The Journal of Marketing, Vol. 41, No.1 (Jan., 1977), pp. 77-79.* [http:// www.jstor.org](http://www.jstor.org). American Marketing Association.
- Nur Seta, Sigit Priyanto, Bambang Hari Wibisono. 2020. *Analisis Persepsi Angkutan Umum Menggunakan Structural Equation Modeling (SEM).* Tesis. Fakultas Teknik, Universitas Gadjah Mada: Yogyakarta.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Yogyakarta, 2018, Yogyakarta Dalam Angka 2018. Badan Pusat Statistik Provinsi Yogyakarta: Yogyakarta.
- Penyusunan *Masterplan* Pengembangan Angkutan KSPN. 2020. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat c.q Direktorat Angkutan Jalan Perhubungan Darat, Kementerian Perhubungan RI: Jl. Medan Merdeka Barat No. 8, Jakarta Pusat.
- Buku Laporan Akhir Fasilitas Integrasi Moda di Wilayah KSPN. 2020. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat c.q Direktorat Prasarana Perhubungan Darat: Jl. Medan Merdeka Barat No. 8, Jakarta Pusat.
- Rio Bagus Firmansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Bus Damri Kota Surabaya.* Skripsi. Universitas Airlangga: Surabaya.
- Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat KP No. 478/PIR.301/DRJD/2020 Tentang Penetapan Jaringan Trayek Angkutan Jalan Pada Kawasan Strategis Pariwisata Nasional Tahun 2020. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Kementerian Perhubungan: Jl. Medan Merdeka Barat No. 8, Jakarta Pusat.
- Undang - Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Kementerian Perhubungan RI: Jakarta.
- Surat Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Nomor. 687 Tahun 2002 Tentang Klasifikasi Trayek, Ukuran Kota, dan Ukuran Kendaraan. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Kementerian Perhubungan: Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 83 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Pada Kawasan Strategis Nasional. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Kementerian Perhubungan: Jakarta.
- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP. 2542/AJ.005/DRJD/2019 Tentang Standar Operasional Prosedur Monitoring dan Evaluasi Angkutan Jalan Umum Dengan Trayek Pemadu Moda. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Kementerian Perhubungan: Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Kementerian Perhubungan: Jakarta.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor PP 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan. Republik Indonesia. 2014. Jakarta.

Aji Bayu, Moh. Gamal, Seno Budhi. 2021. Keberlanjutan Sosial dan Persepsi Masyarakat terhadap Transportasi Umum di Surakarta (Studi: Kasus Bus BST Tahun 2021). Jurnal Penelitian Transportasi Darat Vol. 23 Desember 2021.

Siti, Lidya, Nelly. Aksesibilitas Angkutan Wisata di Kabupaten Kutai Kertanegara. Jurnal Penelitian Transportasi Darat. Vol.21. Desember 2019.

Arbie. Kajian Preferensi Masyarakat dalam Menggunakan LRT Jabodebek. Jurnal Penelitian Transportasi Darat. Vol.21. Juni 2019.

Danar Adi, Malkhamah. Manajemen Sistem Transportasi Perkotaan Yogyakarta. Jurnal Penelitian Transportasi Darat. Vol. 20. Juni 2018.