

# GAGALKAH TRANSJAKARTA?

## Kajian Kualitas Layanan pada Sistem Angkutan Cepat Massal TransJakarta

**Rachma Fitriati**

Universitas Indonesia  
rachma.fitriati@ui.ac.id

*The research aimed to study the busway users' understanding, attitude, and behavior toward the quality of TransJakarta service, in order to provide alternative solution over the complexity of massive transportation problems in DKI Jakarta, as the capital city of Indonesia. In addition, the research presented some inputs to overcome the transportation problems in Jakarta that can be used as points of evaluation for other cities in Indonesia which have prepared or are preparing to make use of bus rapid transit system. The research was focused on the quality of TransJakarta service, and identified the necessary attributes to produce an optimum public service quality—as a part of social engineering study on massive transport system. The analysis used Service Quality (SERVQUAL) dan Importance-Performance Analysis (IPA) concepts, done through surveys on 450 respondents on eight busway corridors. The result showed that the users of TransJakarta value most the dimension of empathy and quite the reverse value worst the dimension of tangible. The data showed that empathy is the dimension in which service quality “is considered” most likely improved. While other dimensions, especially the dimensions of tangible, responsiveness and assurance ‘are considered’ already given, since the TransJakarta users regard them as being outside the management limit of Public Service Board of TransJakarta.*

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengetahuan, sikap, dan perilaku pengguna busway terhadap kualitas pelayanan TransJakarta, dalam rangka memberikan alternatif pemecahan masalah atas ruwetnya sektor transportasi massal di DKI Jakarta sebagai ibu kota negara. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam mengatasi permasalahan transportasi di Jakarta dan sebagai bahan pembelajaran bagi kota-kota lain di Indonesia yang akan atau telah memberlakukan sistem bus rapid transit. Kajian penelitian ini difokuskan untuk meneliti kualitas pelayanan publik TransJakarta, serta mengidentifikasi atribut-atribut yang perlu mendapat perhatian untuk dapat menghasilkan kualitas pelayanan publik yang optimal – sebagai bagian dari kajian rekayasa sosial dalam sistem angkutan cepat massal. Analisa dilakukan dengan menggunakan konsep Service Quality (SERVQUAL) dan Importance-Performance Analysis (IPA), melalui survei pada 450 responden pada delapan koridor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna TransJakarta memberikan nilai kualitas layanan tertinggi pada dimensi empati, dan sebaliknya tangible untuk dimensi terendah. Fakta ini menunjukkan bahwa empathy adalah dimensi pada kualitas layanan yang paling mungkin diperbaiki menjadi lebih baik. Sementara dimensi lainnya, khususnya dimensi tangible, responsiveness dan assurance dianggap oleh pengguna TransJakarta sebagai hal yang sudah given, karena pengguna menganggap bahwa dimensi tersebut di luar keterbatasan Manajemen Badan Layanan Umum TransJakarta.*



**Keywords:** Public Transportation, Bus Rapid Transit, Service Quality, Importance-Performance Analysis, TransJakarta

### Abstract

Sistem transportasi massal tidak lagi sekadar mempercepat mobilitas seseorang untuk mencapai tempat tujuan, tetapi juga untuk memberikan kenyamanan, keamanan dan keselamatan bagi masyarakat. Pembangunan sistem transportasi untuk semua, menjadi persoalan yang kompleks, tidak hanya menyangkut persoalan teknis seperti penyediaan infrastruktur dan angkutannya, melainkan juga terkait dengan bagaimana masyarakat menggunakan angkutan umum yang disediakan oleh pemerintah. Transportasi publik menjadi kebutuhan publik, sehingga peran pemerintah untuk menyediakan dan memperbaiki layanan transportasi publik sangat diperlukan (Mess, Moriarty, Stone, 2006). Oleh karena itu, pembangunan transportasi harus mengacu pada kebutuhan masyarakat yang mempertimbangkan aspek efisiensi dan efektivitas (Wright, 2005).

Pemerintah DKI Jakarta sendiri menyadari bahwa peningkatan kualitas pelayanan angkutan kota merupakan kebutuhan mendesak untuk mengurangi kemacetan lalu lintas akibat penggunaan kendaraan pribadi yang terus meningkat. Strategi pemerintah untuk melayani kebutuhan angkutan masyarakat dengan membangun angkutan cepat massal (*bus rapid transit*), merupakan salah satu alternatif solusi untuk mengurangi kemacetan arus lalu-lintas serta kesemrawutan jalan di perkotaan. BRT diwujudkan dalam bus TransJakarta di DKI Jakarta. Pertimbangan ekonomis menjadi salah satu faktor dalam memilih prioritas transportasi massal di DKI Jakarta. Biaya investasi per kilometer untuk *bus rapid transit* berkisar 1-8 juta dolar AS, dibandingkan dengan *light train* (monorel) 10-30 juta dolar AS, metro 15-30 juta dolar AS untuk di permukaan, 30-75 juta dolar

AS untuk layang, dan 60-180 juta dolar AS untuk bawah tanah (International Energy Agency, 2002). Berdasarkan pertimbangan ini, akhirnya dipilihlah program *bus rapid transit* sebagai transportasi massal di DKI Jakarta (Sugihardjo, 2005).

Program BRT ini dimulai dari pemaparan konsep *busway* oleh Pusat Studi Transportasi dan Logistik (Pustral) Universitas Gadjah Mada sebagai terobosan solusi transportasi di DKI Jakarta – yang diadopsi dari *TransMillenio*. Untuk menindaklanjuti program *bus rapid transit* agar dapat terlaksana dengan baik, memiliki legalitas yang kuat, dan berkelanjutan (*sustainability*), maka dibuatlah perencanaan yang matang oleh sejumlah ahli dari *Center for Transport Studies* Universitas Indonesia. Perencanaan tersebut disahkan melalui keputusan gubernur dalam bentuk PTM (Pola Transportasi Makro) yang di dalamnya merencanakan pembangunan 15 koridor busway. Sedangkan untuk memberikan legalitas yang kuat, maka dibuatlah Perda No.12/2003 tentang lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Kereta Api, Sungai dan Danau serta Penyeberangan - yang di dalamnya memasukkan pasal-pasal tentang jalur khusus bus (*busway*) untuk perencanaan, pengaturan, pengawasan dan pengendalian lalu lintas dan angkutan jalan di DKI Jakarta. *Busway* adalah penggunaan jalan yang hanya diperuntukkan khusus bagi bus (Petunjuk Teknis Sistem Transportasi Perkotaan, 1998). Program *busway* ini kemudian diberi nama TransJakarta.

Akhirnya, pada tanggal 15 Januari 2004, Gubernur DKI Jakarta Sutiyoso meresmikan peluncuran perdana bus TransJakarta Koridor 1 dengan memilih *TransMillenio* di Bogota Columbia sebagai patok banding

atau *benchmarking* (Camp, 1989; Keehley, 1997; Spendolini, 1992; Gilbert, 2008). Melalui TransJakarta, Pemerintah DKI Jakarta berharap agar program *bus rapid transit* ini dapat menjadi titik awal dan embrio reformasi total angkutan umum yang nyaman, layak, dan manusiawi di ibukota. Selain itu, program ini diharapkan dapat menarik minat pengguna kendaraan pribadi untuk beralih menggunakan kendaraan umum sehingga menjadikan penggunaan kapasitas jalan lebih optimal. Dengan demikian, diharapkan tercapai efisiensi dan efektivitas sistem transportasi di DKI Jakarta, dan sekaligus sebagai bukti keberpihakan pemerintah terhadap reformasi program layanan publik melalui angkutan umum massal (Fitriati, 2009).

Reformasi pelayanan publik sendiri merupakan *prime mover* (penggerak utama) yang dinilai strategis untuk memulai pembaharuan praktik *governance* (Dwiyanto, 2005; Afrial, 2008 dan 2009). Reformasi pelayanan publik dinilai sebagai *entry point* dan penggerak utama karena upaya untuk mewujudkan nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *governance* yang baik dalam pelayanan publik dapat dilakukan secara lebih nyata dan mudah. Selain itu, paradigma baru pemerintahan yang baik adalah dengan melakukan *reinventing government* (Osborne & Gaebler, 1999; Sancoko, 2010). Prinsip *reinventing government* adalah mentransformasi kinerja dunia usaha ke dalam kinerja birokrasi. Aparat pemerintah harus senantiasa bekerja keras untuk meningkatkan produktifitas sumber daya yang dimiliki pemerintah. Untuk mewujudkan kinerja birokrasi seperti kinerja dalam dunia swasta, Osborne & Gaebler mengemukakan sepuluh prinsip *reinventing government* (Thoha, 2008).

Dalam konteks penelitian TransJakarta ini, salah satu dari sepuluh prinsip *reinventing government* adalah pemerintah harus berorientasi pelanggan. Artinya, pemerintah harus berupaya memberikan pelayanan berdasarkan harapan pengguna layanan publik - bukan berdasarkan apa yang ingin dilakukan oleh birokrasi pemerintah (Osborne & Gaebler, 2002). Konsep kualitas menjadi ukuran keberhasilan organisasi bukan saja pada organisasi bisnis tetapi juga pada organisasi atau institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk senantiasa melakukan survey mengenai keinginan dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, terlebih, kualitas merupakan bahasan yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan. Negara dan sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya, karenanya peningkatan kualitas pelayanan (*quality of services*) akan menjadi penting (Zauhar, 2001; Prasajo, Pradana dan Hiqmah, 2006).

Dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan, sejumlah ahli menjelaskan konsep ini dengan pengertian yang saling menguatkan sesuai dengan perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri pelayanan yang spesifik (Feigenbaum, 1986; Lovelock, 1994; Goetsh dan Davis, 1994; Bahil dan Gising, 1998; Mulyawati, 2003; Sinambela dkk, 2006; Afrial, 2008 dan 2009). Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima (Brady dan Conin, 2001).

Pada awalnya, instrumen untuk mengukur

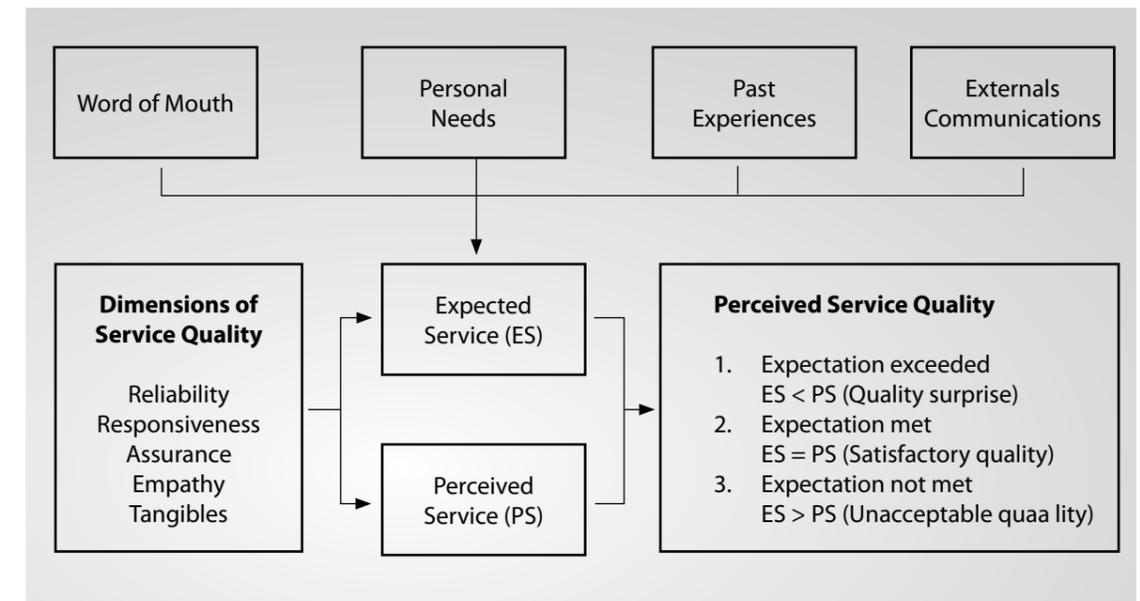
kualitas pelayanan (*service quality*) dikembangkan oleh peneliti pemasaran untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang dapat memenuhi kepuasan pelanggan (Jiang, Kelin dan Carr, 2002; Afrial, 2008 dan 2009). Dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi, Lenvine (1990) memaparkan, produk dari pelayanan publik pada negara demokrasi paling tidak harus memenuhi tiga indikator, yakni *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*. Sementara pandangan Albrecht dan Zemke (1985 dan 1990) melihat, kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari tiga aspek, yaitu sistem pelayanan yang dibangun organisasi penyedia layanan, sumberdaya manusia pemberi pelayanan, strategi pelayanan, serta pelanggan atau pengguna layanan. Ketiga aspek tersebut saling terkait serta berinteraksi satu dengan yang lainnya dan direkatkan oleh suatu budaya organisasi yang diarahkan kepada kebutuhan pelanggan. Sedangkan Gibson, Ivancevic dan Donelly (dalam Dwiyanto, 2005) memasukkan dimensi waktu. Dalam hal ini, kinerja pelayanan publik terdiri dari aspek produksi, mutu, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan untuk ukuran jangka pendek; sedangkan persaingan dan pengembangan untuk jangka menengah; serta aspek kelangsungan hidup untuk jangka panjang. Selain itu, ukuran kualitas pelayanan ditentukan oleh banyak faktor yang bersifat *intangibile* (tidak nyata/tidak berwujud) dan memiliki banyak aspek psikologis yang rumit untuk diukur (Zeithaml, Parasuraman dan Berry, 1990). Idealnya pengukuran kualitas pelayanan dilakukan terhadap dua dimensi yang saling terkait dalam proses pelayanan yakni penilaian kepuasan pada dimensi pengguna layanan/pelanggan (*service users*) dan penilaian yang dilakukan

pada penyedia pelayanan (*service providers*). Zeithamal dkk. (1990) kemudian mengembangkan *service quality gap model* kedalam suatu instrumen skala pengukuran multi dimensi yang dinamakan *SERVQUAL*. Dalam perkembangannya, kesepuluh dimensi ini disederhanakan menjadi lima dimensi kualitas pelayanan (Zeithamal, 1990), yakni: *Tangible* (Nyata, Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Cepat tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati). Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan terhadap dua dimensi yang saling terkait dalam proses pelayanan yakni penilaian kepuasan pada dimensi pengguna layanan/pelanggan (*service users*) dan penilaian yang dilakukan pada penyedia pelayanan (*service providers*).

Zeithamal dkk (1990) mengemukakan faktor kunci yang mempengaruhi harapan pengguna layanan, yakni informasi yang diperoleh dari mulut ke mulut, kebutuhan-kebutuhan personal pengguna layanan, komunikasi eksternal dan pengalaman masa lampau pengguna layanan, seperti terlihat dalam gambar model penilaian kualitas pelayanan (gambar 1).

Selain itu, Martilla dan James (1977) juga memperkenalkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Brandt, 2000; Latu dan Everett, 2000; Setiawan, 2005). Seperti halnya *SERVQUAL*, pada awalnya, metode IPA digunakan untuk penelitian pemasaran. Namun, IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan

Gambar 1. Model Penilaian Kualitas Pelayanan



Sumber: Zeithamal et.al. (1990: 23)

usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis.

Dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan publik di Indonesia, sejumlah penelitian telah dilakukan. Trilestari (2004) menyusun model kinerja pelayanan publik dengan pendekatan *system thinking* dan *system dynamic* dengan studi kasus pelayanan pendidikan di Kota Bandung. Wiruymakti (2007) mengukur kualitas pelayanan Dinas Kebersihan dan Lingkungan Hidup Kota Depok. Mahmudi (2007), menganalisis persepsi pengguna

tentang kualitas pelayanan informasi ilmiah pada Pusat Dokumentasi Ilmiah LIPI. Afrial (2008 dan 2009) meneliti tentang kualitas pelayanan publik kecamatan serta mengidentifikasi atribut-atribut yang perlu mendapat perhatian kecamatan untuk dapat menghasilkan kualitas pelayanan publik yang optimal serta melakukan studi perbandingan (antara Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung dan Kecamatan Dramaga Kabupaten Bogor) untuk mengetahui apakah kecamatan dengan pelimpahan kewenangan yang lebih besar dan luas memiliki kualitas pelayanan publik yang lebih baik daripada kecamatan dengan kewenangan yang lebih kecil atau sempit. Sementara Sancoko (2010) meneliti kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Jakarta I Kementerian Keuangan. Hasil penelitian menunjukkan pemberlakuan renumerasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai KPPN yang dirasakan pelanggan.

Penelitian lainnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik, khususnya evaluasi pelaksanaan TransJakarta dilakukan Sugihardjo (2005). Sugihardjo melakukan penelitian tepat satu tahun setelah TransJakarta beroperasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh antara kebijakan pemda (Osborne, Gaebler dan More, 1995), manajemen pengelolaan, kepuasan penumpang dan kualitas pelayanan; serta menjelaskan tahapan yang harus dilakukan dalam mereplika program TransJakarta dengan pendekatan *benchmarking*. Hasil penelitian tepat satu tahun setelah *Busway TransJakarta* beroperasi ini, menunjukkan program TransJakarta telah memenuhi kriteria *best practices* sebagai terobosan solusi terhadap ruwetnya persoalan transportasi di DKI Jakarta. Kriteria *best practices* yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kriteria dari Perserikatan Bangsa-Bangsa (Prasojo, 2004), dilengkapi kriteria *best practices* dari Keehley (1997).

Namun setelah beberapa tahun beroperasi, sambutan positif masyarakat mengalami penurunan yang cukup signifikan. Berdasarkan survei jajak pendapat *Kompas* (17/11/2008 dan 23/11/2009), kinerja TransJakarta dinilai semakin memprihatinkan, bahkan mendekati gagal (*Kompas*, 24/4/2010). Hasil survey senada ditunjukkan oleh Yayasan Layanan Konsumen Indonesia (YLKI) terhadap 3.000 pengguna bus TransJakarta di delapan koridor pada pertengahan Maret 2010. Pengguna TransJakarta sendiri sudah nyaris skeptis terhadap perbaikan. Namun, walaupun TransJakarta selalu menuai kritik, namun sejak diluncurkan tahun 2004, jumlah pengguna angkutan yang akrab disebut busway ini semakin

meningkat. Tahun 2004 tercatat sebanyak 14.924.423 penumpang, tahun 2005 sebanyak 20.798.196 penumpang, tahun 2006 sebanyak 38.828.039 penumpang, tahun 2007 61.439.961 penumpang, tahun 2008 74.619.995 penumpang, sementara untuk tahun 2009, tepatnya sampai bulan Agustus 2009, total penumpang 54.213.836 penumpang. Sehingga total penumpang yang telah dilayani selama lima tahun mencapai 265.842.450 penumpang (*beritajakarta.com*, 29/5/2009).

Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk menghasilkan kajian kualitas layanan TransJakarta dari sistem *bus rapid transit*, yang dapat menjadi pembelajaran kota-kota besar lainnya di Indonesia. Namun, berbeda dengan penelitian TransJakarta yang dilakukan Kompas dan YLKI, yang hanya melihat dari sisi persepsi pengguna terhadap kenyataan pelayanan yang mereka terima, maka penelitian ini, melihat pula dari sisi persepsi pengguna terhadap harapan pelayanan yang mereka terima. Alasan ini berkaitan dengan banyaknya faktor yang bersifat *intangibile* dan memiliki banyak aspek psikologis yang rumit untuk diukur dalam menilai persepsi pengguna layanan (Zeithaml, Parasuraman dan Berry 1990). Karenanya, penelitian ini akan mengukur kesenjangan (*gap*) antara persepsi kualitas pelayanan publik TransJakarta yang diharapkan pengguna layanan/pelanggan (*service users*) dengan kualitas pelayanan publik TransJakarta yang diterima oleh masyarakat pengguna layanan sebagai *end user* (gambar 1)

Sedangkan perbedaan dengan penelitian Sugihardjo (2005), selain mengukur *SERVQUAL*, penelitian ini juga mengukur hubungan antara persepsi pengguna

TransJakarta dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Brandt, 2000; Latu dan Everett, 2000). Melalui *importance performance analysis* dapat diketahui tingkat kesesuaian antara kualitas pelayanan publik TransJakarta yang diharapkan (yang disebut sebagai *tingkat kepentingan*) dengan kualitas pelayanan publik TransJakarta yang diterima oleh masyarakat pengguna layanan sebagai *end user* (yang disebut sebagai *tingkat kinerja*). Dalam kaitan inilah, penelitian kualitas layanan pada TransJakarta ini menjadi salah satu bagian yang sangat diperlukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik TransJakarta oleh Pemerintah DKI Jakarta dalam bidang transportasi massal.

#### METODE

Sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif-positivistik (Neuman, 1997). Arah dan fokus penelitian ditujukan untuk menguraikan dan menggambarkan secara obyektif dan logis sifat-sifat dari fenomena atau gejala sosial yang diteliti - dalam hal ini adalah kualitas pelayanan publik TransJakarta. Populasi penelitian adalah penumpang TransJakarta dari delapan koridor. Sementara teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *non-probability sample* melalui *purposive sampling* (Sekaran, 2003). Hal ini disebabkan karena: (1) tidak adanya kerangka populasi yang secara tepat menggambarkan pengguna dari TransJakarta; dan (2) Manajemen BLU TransJakarta tidak memiliki database pengguna TransJakarta, hanya memiliki jumlah tiket yang terjual pada periode tertentu.

Selanjutnya, pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 450 orang responden (*end user*) pada hari kerja (Senin-Jumat) maupun hari libur (Sabtu-Minggu) pada saat jam kantor sejak bulan Oktober 2009 sampai dengan Februari 2010. Format pertanyaan mengacu pada lima dimensi *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis* dengan menggunakan 40 indikator. Indikator ini diperoleh dari data lapangan terhadap penilaian kebutuhan masyarakat pada lima dimensi kualitas layanan, serta studi literatur dari sejumlah penelitian terdahulu tentang kualitas layanan TransJakarta - baik penelitian yang telah dilakukan Sugihardjo (2005), *Kompas*, maupun YLKI.

Survey pendahuluan dilakukan untuk mengevaluasi kuesioner dan dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk menguji apakah setiap pertanyaan *valid* dan *reliable*. Uji tersebut dilakukan menggunakan program SPSS 15 dengan cara sebagai berikut: (1) pertanyaan dikelompokkan dalam lima dimensi *SERVQUAL*. Pertanyaan yang diuji adalah pertanyaan yang memiliki 5 skala (skala 1 TR: Tidak Relevan; skala 2 STB: Sangat Tidak Baik atau STP: Sangat Tidak Penting; skala 3 TB: Tidak Baik atau TP: Tidak Penting; skala 4 B: Baik atau P: Penting; skala 5 SB: Sangat Baik atau SP: Sangat Penting); (2) Data diproses dengan menggunakan program SPSS 15; (3) Dari hasil uji tersebut diperoleh nilai validitas dan reliabilitas pertanyaan yang diuji. Sementara untuk uji validitas dan reliabilitas dapat dilihat dari empat tahap. *Pertama*, nilai *corrected item-total correlation* (*r* hasil) yang dibandingkan dengan *r* tabel. *Kedua*, dasar pengambilan keputusan untuk uji validitas adalah *r* hasil tidak boleh bernilai negatif dan *r* hasil > *r* tabel. *Ketiga*, untuk uji reliabilitas dapat

dilihat dari nilai  $\alpha$  yang terdapat pada hasil analisa kemudian dibandingkan dengan  $r$  tabel. *Keempat*, dasar pengambilan keputusan untuk uji realibilitas adalah  $r \alpha$  bernilai positif dan  $r \alpha > r$  tabel.

Setelah data terkumpul maka dilakukan analisis data dengan *Importance-Performance analysis/IPA* (Martila dan James 1977, Setiawan 2005). Perhitungan pembobotan setiap indikator dituangkan dalam tabel frekuensi untuk seluruh 40 indikator kualitas pelayanan, baik untuk indikator kinerja maupun indikator kepentingan pelayanan. Kualitas pelayanan ditentukan oleh tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dengan pelayanan yang diterima masyarakat (*percieved service*) untuk setiap indikator pelayanan. Dengan demikian, tingkat kesesuaian ini adalah rasio antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan, sebagai berikut:

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

dimana Tki = Tingkat kesesuaian responden untuk indikator i  
 Xi = Skor penilaian kinerja pelayanan indikator i  
 Yi = Skor penilaian kepentingan indikator i

Setelah tingkat kesesuaian responden diketahui, untuk keperluan analisis IPA digunakan diagram kartesius. Masing-masing indikator dideskripsikan atau dipetakan posisinya dalam suatu diagram *kartesius*. Dalam diagram *kartesius* sumbu mendatar (X) diisi oleh indeks kinerja atau nilai rata-rata skor tingkat kinerja setiap indikator sedangkan sumbu vertikal (Y) diisi oleh indeks kepentingan atau nilai rata-rata

skor tingkat kepentingan setiap indikator, dengan rumus sebagai berikut:

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

Dimana Xi = Indeks kinerja atau skor rata-rata tingkat kinerja indikator i  
 Yi = Indeks kepentingan skor rata-rata tingkat kepentingan indikator i  
 N = Jumlah responden

Seluruh indeks kinerja dan indeks kepentingan dari 40 atribut kualitas pelayanan tersebut kemudian dituangkan ke dalam suatu diagram Kartesius. Kemudian diagram kartesius dibagi kedalam 4 dibagi ke dalam empat bagian atau kuadran yang dibatasi oleh dua buah sumbu atau garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik ( $\bar{X}, \bar{Y}$ ), dimana  $\bar{X}$  merupakan rata-rata indeks kinerja untuk seluruh 40 atribut kualitas pelayanan, dan  $\bar{Y}$  adalah rata-rata indeks kepentingan seluruh 40 atribut kualitas pelayanan. Masing-masing garis tersebut diperoleh melalui rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Xi}}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Yi}}{K}$$

Dimana K = Banyaknya indikator/ atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, (dalam penelitian ini K =40)

Kedua sumbu ini akan berpotongan di dalam diagram kartesius, sehingga akan membentuk empat kuadran yang akan membagi 40 atribut kualitas pelayanan ke dalam empat jenis kelompok unsur pelayanan berdasarkan penilaian relatif

responden terhadap kinerja atribut (persepsi responden) dan penilaian relatif responden terhadap kepentingan atribut (harapan responden).

Interpretasi grafik *IPA* dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance-performance analysis* (Brandt, 2000; Setiawan 2005; Afrial, 2008 dan 2009), sebagaimana terlihat pada Gambar 2. Kuadran *pertama*, "pertahankan kinerja" (*high importance & high performance*). Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai karenanya menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Kuadran *kedua*, "cenderung berlebihan" (*low importance & high performance*). Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, semisal dikuadran keempat. Kuadran *ketiga*, "prioritas rendah" (*low importance & low performance*). Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi konsumen, sehingga pihak manajemen tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut. Kuadran *keempat*, "tingkatkan kinerja" (*high importance & low performance*). Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting oleh konsumen,

Gambar 2 Pembagian Kuadran Importance Performance Analysis

<b>Quadrant 4</b> <b>CONCENTRATE HERE</b> High Importance Low Performance	<b>Quadrant 1</b> <b>KEEP UP THE GOOD WORK</b> High Importance High Performance
<b>Quadrant 3</b> <b>LOW PRIORITY</b> Low Importance Low Performance	<b>Quadrant 2</b> <b>POSSIBLE OVERKILL</b> Low Importance High Performance

Sumber: Martilla and James (1977)

namun kondisi pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**  
**Uji Validitas dan Realibilitas**

Hasil analisa validitas dan reliabilitas mengindikasikan bahwa semua butir pertanyaan kuesioner yang diuji adalah *valid* dan *reliable* seperti terlihat pada Tabel 1.

**Analisis Kualitas Pelayanan TransJakarta**

Penilaian 430 responden terhadap kualitas pelayanan TransJakarta dalam bentuk skala sikap responden terhadap tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari seluruh indikator atau atribut dikelompokkan ke dalam lima dimensi yaitu *Tangibles* (Fisik), Dimensi *Realibility* (Kehandalan), dimensi *Responsiveness* (Kepekaan), dimensi *Assurance* (Jaminan) dan dimensi *Emphaty* (Empaty). Hasil perhitungan skala sikap responden terhadap tingkat kinerja dan tingkat kepentingan setiap atribut TransJakarta pada lima dimensi sebagaimana dituangkan dalam tabel 2.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan dan Kenyataan

Dimensi	No	Indikator	Harapan		/Kinerja	
			nilai corrected itemtotal	α	nilai corrected itemtotal	α
Tangible	1	Halte bebas dari kotoran (termasuk debu, sampah, dan bau).	0.702	0.925	0.512	0.88
	2	Lantai halte maupun interior ruang halte bersih.	0.75	0.925	0.531	0.879
	3	Jendela, dinding, pintu dan atap atau plafon halte bersih.	0.754	0.925	0.564	0.878
	4	Suhu di dalam Halte sesuai dengan standar yang ditetapkan (tidak panas dan tidak dingin)	0.736	0.925	0.469	0.881
	5	Penerangan di dalam Halte sesuai dengan standar yang ditetapkan (tidak silau dan tidak gelap)	0.774	0.925	0.367	0.883
	6	Bus bebas dari kotoran (termasuk debu, sampah, dan bau).	0.733	0.925	0.529	0.879
	7	Lantai bus Transjakarta bersih	0.744	0.925	0.425	0.882
	8	Interior Bus Transjakarta bersih	0.761	0.925	0.472	0.881
	9	Eksterior Bus Transjakarta bersih	0.77	0.925	0.485	0.88
	10	Suhu di dalam Bus Transjakarta sesuai dengan standar yang ditetapkan (tidak panas dan tidak dingin)	0.773	0.925	0.391	0.883
	11	Penerangan / kekuatan cahaya di dalam Bus Transjakarta sesuai dengan standar yang ditetapkan (tidak silau dan tidak gelap)	0.758	0.925	0.353	0.883
	12	Penumpang dalam Halte sesuai dengan kapasitas maksimum	0.769	0.924	0.529	0.879
	13	Penumpang dalam Bus sesuai dengan kapasitas maksimum	0.755	0.924	0.508	0.88
	14	Penumpang /calon penumpang mudah untuk menuju Halte Transjakarta, baik saat menggunakan kendaraan pribadi maupun sarana transportasi umum (angkot/bus/kereta/taxi)	0.804	0.924	0.413	0.882
	15	Lantai jembatan penyeberangan/skywalk bersih	0.786	0.924	0.57	0.878
	16	Tangga, penutup atap, dan bagian jembatan/skywalk lainnya tampak bersih	0.806	0.924	0.542	0.879
	17	Tidak terdapat kerusakan pada bagian jembatan/skywalk	0.31	0.943	0.534	0.879
	18	Tempat parkir motor/mobil cukup untuk menampung kendaraan yang akan parkir	0.61	0.928	0.554	0.879
	19	Lokasi parkir aman, nyaman dan teduh	0.591	0.928	0.601	0.877
	20	Biaya parkir murah	0.599	0.928	0.565	0.879
	21	Lokasi parkir (park and ride) dari atau menuju halte busway mudah dijangkau	0.599	0.928	0.539	0.88
Reliability	1	Bus Transjakarta memiliki ketepatan jeda waktu keberangkatan antar bus dari yang sudah ditetapkan.	0.834	0.942	0.479	0.772
	2	Waktu yang dibutuhkan Bus Transjakarta untuk menurunkan penumpang dari bus ke halte dan menaikkan penumpang dari halte ke bus sudah sesuai	0.868	0.938	0.595	0.744
	3	Jarak celah antara pintu bus dan pintu halte pada saat naik turun penumpang cukup dekat sehingga tidak menyulitkan	0.863	0.938	0.511	0.764
	4	Perjalanan Bus Transjakarta dari terminal awal ke terminal akhir sudah tepat waktu	0.877	0.937	0.591	0.745
	5	Bus Transjakarta laik jalan	0.798	0.946	0.537	0.758
	6	Jam buka dan tutup loket Bus Transjakarta tepat waktu	0.835	0.942	0.528	0.761
Responsiveness	1	Penumpang/calon penumpang mudah untuk mendapatkan Informasi tentang Transjakarta	0.915	0.948	0.605	0.738
	2	Penumpang/calon penumpang tidak memerlukan waktu yang lama untuk membeli tiket di Halte Transjakarta	0.926	0.944	0.52	0.778
	3	Penumpang/calon penumpang mudah dalam melaporkan kehilangan atau melaporkan menemukan barang	0.856	0.965	0.633	0.723
	4	Penumpang /calon penumpang mudah menyampaikan pengaduan atau memberikan saran	0.93	0.943	0.646	0.717
Assurance	1	Keamanan di Halte Transjakarta terjamin	0.818	0.954	0.653	0.804
	2	Keamanan di dalam Bus Transjakarta terjamin	0.921	0.922	0.749	0.762
	3	Keselamatan di dalam Bus Transjakarta terjamin	0.915	0.923	0.681	0.791
	4	Keselamatan di sepanjang jalur busway terjamin	0.869	0.937	0.605	0.824
Empathy	1	Petugas kasir ramah dan memperhatikan penumpang/calon penumpang	0.906	0.962	0.612	0.8
	2	Petugas karcis ramah dan memperhatikan penumpang/calon penumpang	0.908	0.962	0.64	0.792
	3	Satgas/satpam ramah dan memperhatikan penumpang/calon penumpang	0.903	0.963	0.64	0.792
	4	Kondektur ramah dan memperhatikan penumpang / calon penumpang	0.92	0.96	0.629	0.796
	5	Pramudi/sopir ramah dan memperhatikan penumpang/calon penumpang	0.918	0.961	0.614	0.8

Sumber: Pengolahan data penelitian multidisiplin, 2010

Tabel 2. Penilaian Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Atribut-Atribut Pelayanan

Dimensi	No	Tingkat Kinerja / Kenyataan						TingkatKepentingan / Harapan					
		Indikator	TR	STB	TB	B	SB	Bobot	TR	STP	TP	P	SP
Tangible	1	0.93	9.77	53.26	33.72	2.33	<b>226.74</b>	1.40	0.93	2.79	30.93	63.95	<b>355.12</b>
	2	1.40	11.16	51.86	32.56	3.02	<b>224.65</b>	1.63	1.16	2.79	32.33	62.09	<b>352.09</b>
	3	0.70	10.93	52.09	32.09	4.19	<b>228.14</b>	1.16	0.93	2.79	35.12	60.00	<b>351.86</b>
	4	0.93	14.42	49.07	31.86	3.72	<b>223.02</b>	0.93	1.16	3.49	36.28	58.14	<b>349.53</b>
	5	1.86	7.21	25.12	61.40	4.42	<b>259.30</b>	1.63	1.16	1.63	39.53	56.04	<b>347.18</b>
	6	0.70	6.98	41.63	46.05	4.65	<b>246.98</b>	0.93	0.70	3.02	28.14	67.21	<b>360.00</b>
	7	1.63	3.72	36.05	51.63	6.98	<b>258.60</b>	1.86	0.93	1.40	33.26	62.56	<b>353.72</b>
	8	1.40	2.09	31.40	59.77	5.35	<b>265.58</b>	1.40	1.63	2.09	32.33	62.56	<b>353.02</b>
	9	4.19	3.26	40.23	48.84	3.49	<b>244.19</b>	2.32	0.93	1.40	37.67	57.67	<b>347.44</b>
	10	1.63	4.19	35.12	51.39	7.67	<b>259.29</b>	1.16	0.93	3.26	35.12	59.53	<b>350.93</b>
	11	1.63	3.02	19.53	66.74	9.07	<b>278.60</b>	0.70	0.70	2.79	35.35	60.47	<b>354.19</b>
	12	1.86	20.47	58.14	18.14	1.40	<b>196.74</b>	1.16	1.86	5.58	28.14	63.26	<b>350.47</b>
	13	3.26	22.09	55.35	18.14	1.40	<b>192.79</b>	2.09	2.09	3.72	29.30	62.79	<b>348.60</b>
	14	2.09	2.09	3.72	29.30	62.79	<b>348.60</b>	0.93	1.16	3.02	35.35	59.53	<b>351.40</b>
	15	3.02	14.65	54.19	25.35	2.79	<b>210.23</b>	1.86	1.16	3.72	32.56	60.70	<b>349.07</b>
	16	2.09	16.28	55.12	24.42	2.09	<b>208.14</b>	1.40	0.93	4.65	32.33	60.70	<b>350.00</b>
	17	3.02	20.00	55.12	20.00	1.86	<b>197.67</b>	2.33	1.16	4.65	28.84	63.02	<b>349.07</b>
	18	40.46	7.67	21.86	28.37	1.62	142.98	25.11	1.1	4.65	24.65	44.41	<b>261.99</b>
	19	<b>40</b>	5.81	26.97	23.95	2.32	140.889	24.41	0.69	2.55	23.95	48.37	<b>271.12</b>
	20	40.23	6.97	22.55	27.9	2.32	145.05	40.23	0.69	3.72	21.16	49.76	<b>270.65</b>
	21	40.23	4.65	24.41	28.13	2.55	148.06	24.88	0.69	4.18	22.09	48.13	<b>267.84</b>
Reliability	1	1.39	14.18	55.58	27.2	1.62	213.42	1.39	1.39	1.86	32.09	63.25	<b>205.38</b>
	2	1.39	7.2	40.23	47.67	3.4	244.27	1.62	1.39	2.32	34.41	60.23	<b>350.18</b>
	3	0.93	7.2	39.53	49.3	3.02	246.24	1.16	0.93	1.86	36.74	59.3	<b>352.07</b>
	4	1.395	12.09	55.81	27.44	3.25	219.03	1.395	1.86	5.34	32.09	59.3	<b>346.01</b>
	5	2.09	4.41	18.37	67.44	7.67	274.15	1.62	0.69	3.25	31.86	62.55	<b>352.97</b>
	6	2.09	4.88	12.09	72.32	8.6	280.42	0.93	2.09	2.32	33.72	60.93	<b>351.61</b>
Responsiveness	1	1.16	4.88	29.76	57.67	6.51	<b>263.45</b>	0.93	0.69	3.48	35.58	59.3	<b>351.59</b>
	2	1.16	5.11	21.39	65.58	6.74	<b>271.59</b>	1.162	1.39	3.95	33.02	60.46	<b>350.19</b>
	3	2.32	6.74	34.65	52.09	4.18	<b>249.03</b>	1.162	0.93	3.48	33.35	61.16	<b>352.58</b>
	4	2.09	6.04	38.13	49.76	<b>3.95</b>	<b>247.38</b>	0.93	0.23	4.65	34.88	59.3	<b>351.37</b>
Assurance	1	2.55	7.67	42.09	44.18	3.48	<b>238.31</b>	2.09	0.46	3.72	31.86	61.86	<b>350.92</b>
	2	1.16	6.97	44.65	43.95	3.25	<b>241.12</b>	0.93	0	4.18	32.7	62.09	<b>354.82</b>
	3	1.39	6.04	39.53	49.3	3.72	<b>247.88</b>	0.93	0.46	3.95	32.09	62.55	<b>354.83</b>
	4	1.62	9.53	41.62	44.18	3.02	<b>237.39</b>	0.69	3.95	33.25	60.46	3.02	<b>263.91</b>
Empathy	1	0.93	8.37	40.23	46.51	3.95	<b>244.16</b>	0.93	1.39	3.02	32.32	62.32	<b>353.67</b>
	2	1.16	6.04	30.69	56.51	5.58	<b>259.27</b>	0.93	1.16	1.62	38.13	68.13	<b>391.31</b>
	3	0.93	7.44	33.25	54.65	3.72	<b>252.77</b>	0.93	1.16	2.32	38.13	57.44	<b>349.95</b>
	4	1.16	7.9	35.34	53.02	2.55	<b>247.84</b>	1.39	0.93	2.55	36.74	58.37	<b>349.73</b>
	5	1.16	7.2	34.65	54.18	2.79	<b>250.2</b>	1.16	2.09	1.62	37.2	57.9	<b>348.53</b>

Sumber : Pengolahan Data Penelitian Multidisiplin, 2010

Catatan :

TR: Tidak Relevan;

STB: Sangat Tidak Baik

TB: Tidak Baik

B: Baik

SB: Sangat Baik

TR: Tidak Relevan

STP: Sangat Tidak Penting

TP: Tidak Penting

P: Penting

SP: Sangat Penting

Hasil perhitungan skala sikap responden terhadap tingkat kepentingan atau harapan dimensi *tangible* (fisik, nyata, berwujud) menunjukkan bahwa atribut nilai tertinggi terdapat pada bus bebas dari kotoran - termasuk debu, sampah, dan bau (bobot 360.00). Hal ini tergambar dari pendapat reponden: "Fasilitas tidak harus terlihat menarik, tapi harus bersih dan rapi." Sebaliknya harapan terendah (262.09) terdapat pada atribut tempat parkir motor/mobil cukup untuk menampung kendaraan yang akan parkir. Rendahnya harapan pengguna terhadap atribut ini, disamping karena jumlah *park rider* yang terbatas - hanya Terminal Taman Margasatwa Ragunan di Jakarta Selatan, Terminal Kalideres di Jakarta Barat dan Terminal Kampung Rambutan di Jakarta Timur (okezone.com, 3/7/2009), alasan yang paling utama karena sebagian besar pengguna menggunakan kendaraan umum atau antar-jemput - sebagai pengumpan menuju lokasi halte TransJakarta. Terlihat juga, dari jawaban yang tidak relevan sebesar 40,5%. Artinya sebanyak 40.5% responden tidak memberikan jawaban karena mereka tidak menggunakan layanan *park rider*. Fakta ini diperkuat dengan perhitungan tingkat kinerja atau kenyataan tertinggi pada dimensi *tangible* adalah penumpang/

calon penumpang mudah untuk menuju Halte TransJakarta, baik saat menggunakan kendaraan pribadi maupun sarana transportasi umum seperti angkot/bus/kereta/taxi (bobot 348,60); serta diperkuat perhitungan kinerja *tangible* terendah juga pada atribut tempat parkir motor/mobil yang cukup untuk menampung kendaraan yang akan parkir (bobot 143.02).

Untuk dimensi *reliability* (keandalan), menunjukkan bahwa atribut ketepatan jeda waktu keberangkatan antar bus dari yang sudah ditetapkan memperoleh nilai tertinggi untuk tingkat kepentingan atau harapan pengguna TransJakarta (bobot 354.43). Ternyata, atribut ini juga menempati penilaian terendah untuk tingkat kinerja atau kenyataan dari pengguna TransJakarta, yaitu sebesar 213.50. Untuk nilai harapan terendah pada atribut perjalanan TransJakarta dari terminal awal ke terminal akhir sudah tepat waktu (bobot 346.03). Untuk tingkat kinerja atau kenyataan yang tertinggi untuk dimensi *reliability* (keandalan) ada pada atribut bus TransJakarta laik jalan dan jam buka dan tutup loket TransJakarta tepat waktu (bobot 280.45).

Sementara pada dimensi *responsiveness* (cepat tanggap), menunjukkan nilai tertinggi untuk tingkat kepentingan atau harapan pengguna TransJakarta terdapat pada atribut penumpang/calon penumpang mudah dalam melaporkan kehilangan atau melaporkan menemukan barang (352,33). Sebaliknya, nilai harapan terendah pada atribut penumpang/ calon penumpang tidak memerlukan waktu yang lama untuk membeli tiket di Halte TransJakarta (350.24). Untuk tingkat kinerja atau kenyataan pada

dimensi *responsiveness* (cepat tanggap), maka nilai tertinggi pada : penumpang/ calon penumpang tidak memerlukan waktu yang lama untuk membeli tiket di Halte TransJakarta (271.62). Nilai kenyataan terendah ada pada atribut penumpang / calon penumpang mudah menyampaikan pengaduan atau memberikan saran (247.44) Dimensi keempat, *assurance* (jaminan), memperlihatkan nilai tertinggi untuk tingkat kepentingan atau harapan pengguna TransJakarta terdapat pada atribut keamanan di dalam Bus TransJakarta terjamin (355.12), nilai terendah pada atribut keselamatan di sepanjang jalur busway terjamin (350.23). Sementara pada tingkat kinerja atau kenyataan dimensi *assurance* (jaminan), maka nilai tertinggi pada atribut: keselamatan di dalam Bus TransJakarta terjamin (bobot 247.91). Sebaliknya nilai harapan terendah sama dengan harapan pengguna, yaitu atribut keselamatan di sepanjang jalur busway terjamin (bobot 237.24).

Terakhir, perhitungan skala sikap responden terhadap tingkat kepentingan atau harapan yang memperoleh nilai tertinggi pada dimensi *emphaty* (empati) terlihat pada atribut petugas kasir ramah dan memperhatikan penumpang/calon penumpang (353,75). Ternyata, atribut ini juga menempati penilaian tingkat kinerja atau kenyataan terendah dari pengguna TransJakarta, yaitu sebesar 244.16. Kenyataan ini diperkuat dengan wawancara dengan pengguna: "penampilan fisik bisa dibenahi yang penting pelayanan yang cepat dan ramah." Untuk tingkat kepentingan atau harapan terendah ada pada atribut pramudi/sopir yang ramah dan memperhatikan penumpang/calon penumpang (bobot 348.62). Rendahnya

nilai pada pramudi karena pramudi adalah petugas yang paling sedikit (bahkan tidak boleh) berinteraksi dengan pengguna, jika sedang menjalankan tugasnya mengendarai TransJakarta. Sementara tingkat kinerja atau kenyataan tertinggi ada pada atribut 37. Artinya, kepuasan tertinggi pada dimensi *emphaty* ini ada pada atribut petugas karcis ramah dan memperhatikan penumpang/calon penumpang (bobot, 259.30).

### Analisis Tingkat Kepentingan Kinerja TransJakarta

Tabel 3 menunjukkan hasil perhitungan IPA (*Importance-Performance Analysis*) yang terdiri dari perhitungan indeks kinerja, indeks kepentingan, tingkat kesenjangan dan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan responden. Atau dengan kata lain, kesesuaian antara persepsi dengan harapan responden untuk masing-masing atribut-atribut pelayanan TransJakarta.

Berdasarkan tabel 3 terlihat, kesenjangan tertinggi pada dimensi *tangible* (fisik) ada pada atribut penumpang dalam halte sesuai dengan kapasitas maksimum dan penumpang dalam bus sesuai dengan kapasitas maksimum (nilai -0,36). Tingginya kesenjangan ini menunjukkan paling buruknya pelayanan TransJakarta pada kapasitas maksimum, baik pada halte maupun bus. Sebaliknya, nilai kesenjangan terendah terletak pada atribut: penumpang/ calon penumpang mudah untuk menuju halte TransJakarta, baik saat menggunakan kendaraan pribadi (nilai -0.01). Artinya, analisis tingkat kepentingan kinerja TransJakarta terbaik ada pada atribut ini. Hasil ini sejalan dengan hasil perhitungan *service quality* tingkat kinerja atau kenyataan

Tabel 3. Perhitungan Tingkat Kesesuaian antara Persepsi dengan Harapan Responden (Kinerja dengan Kepentingan) Atribut-Atribut Pelayanan TransJakarta

Dimensi	No Indikator	Penilaian		Indeks		Kesenjangan	Tingkat Kesesuaian
		Kinerja	Kepentingan	Kinerja	Kepentingan		
Tangible	1	226.74	355.12	0.53	0.83	-0.30	63.85
	2	224.65	352.09	0.52	0.82	-0.30	63.80
	3	228.14	351.86	0.53	0.82	-0.29	64.84
	4	223.14	349.53	0.52	0.81	-0.29	63.84
	5	259.3	355.58	0.60	0.83	-0.22	72.92
	6	246.98	360.00	0.57	0.84	-0.26	68.61
	7	258.6	353.72	0.60	0.82	-0.22	73.11
	8	265.58	353.02	0.62	0.82	-0.20	75.23
	9	244.19	347.44	0.57	0.81	-0.24	70.28
	10	259.29	350.93	0.60	0.82	-0.21	73.89
	11	278.6	354.19	0.65	0.82	-0.18	78.66
	12	198.74	350.47	0.46	0.82	-0.35	56.71
	13	192.79	348.60	0.45	0.81	-0.36	55.30
	14	348.6	351.40	0.81	0.82	-0.01	99.20
	15	210.23	349.07	0.49	0.81	-0.32	60.23
	16	208.14	350.00	0.48	0.81	-0.33	59.47
	17	197.67	349.07	0.46	0.81	-0.35	56.63
	18	143.02	262.09	0.33	0.61	-0.28	54.57
	19	144.66	271.15	0.34	0.63	-0.29	53.35
	20	145.15	270.70	0.34	0.63	-0.29	53.62
	21	148.15	267.91	0.34	0.62	-0.28	55.30
Reliability	1	213.5	354.43	0.50	0.82	-0.33	60.24
	2	244.64	350.24	0.57	0.81	-0.25	69.85
	3	246.25	352.07	0.57	0.82	-0.25	69.94
	4	219.07	346.03	0.51	0.80	-0.30	63.31
	5	280.45	351.63	0.65	0.82	-0.17	79.76
	6	280.45	351.63	0.65	0.82	-0.17	79.76
Responsiveness	1	263.49	351.63	0.61	0.82	-0.20	74.93
	2	271.62	350.24	0.63	0.81	-0.18	77.55
	3	249.67	352.33	0.58	0.82	-0.24	70.86
	4	247.44	351.37	0.58	0.82	-0.24	70.42
Assurance	1	238.38	350.93	0.55	0.82	-0.26	67.93
	2	241.16	355.12	0.56	0.83	-0.27	67.91
	3	247.91	354.88	0.58	0.83	-0.25	69.86
	4	237.24	350.23	0.55	0.81	-0.26	67.74
Empathy	1	244.16	353.75	0.57	0.82	-0.25	69.02
	2	259.30	351.40	0.60	0.82	-0.21	73.79
	3	252.79	350.00	0.59	0.81	-0.23	72.23
	4	247.91	349.75	0.58	0.81	-0.24	70.88
	5	250.24	348.62	0.58	0.81	-0.23	71.78
rata-rata seluruh 40 atribut				<b>0.62</b>	<b>0.89</b>	<b>-0.27</b>	<b>78.77</b>

Sumber : Pengolahan Data Penelitian Multidisiplin, 2010

tertinggi pada dimensi *tangible* (lihat : tabel 2 atribut 14) adalah penumpang/calon penumpang mudah untuk menuju Halte TransJakarta. Ini berarti, walaupun belum ada sistem angkutan pengumpan (*feeder*) yang memungkinkan masyarakat mudah mencapai halte *busway* (vivanews.com,23/9/2009), namun pengguna menilai bahwa atribut ini justru atribut yang memiliki nilai kinerja terbaik dari seluruh atribut pada dimensi *tangible*. Terlebih, sejumlah pihak (baca: angkutan kota) justru merasa terancam mata pencahariannya dengan pengoperasian *feeder* TransJakarta. Sebagai contoh, ribuan sopir angkutan kota (angkot) di Kota Tangerang Selatan (Tangsel) mengancam akan mogok massal dan melakukan tindakan anarkistis bila Pemerintah Kota (Pemkot) Tangsel tetap mengoperasikan *feeder* TransJakarta di wilayah tersebut (*SinarHarapan*, 17/5/2010). Akibat besarnya gelombang penolakan dari para sopir, rencana Pemkot Tangsel untuk pengoperasian *feeder* itu terpaksa diundur oleh Pemkot Tangsel hingga batas waktu yang belum ditentukan.

Untuk dimensi *reliability* (keandalan), menunjukkan bahwa atribut ketepatan jeda waktu keberangkatan antar bus memperoleh nilai kesenjangan tertinggi pada nilai tingkat kepentingan kinerja TransJakarta (nilai -0,33). Artinya, kesenjangan terbesar pada dimensi ini ada pada waktu keberangkatan bus. Sebaliknya, nilai kesenjangan terendah ada pada atribut atribut bus TransJakarta laik jalan dan jam buka dan buka tutup loket TransJakarta tepat waktu (-0.17). Hasil penelitian ini, memperkuat hasil perhitungan analisis kualitas pelayanan sebelumnya, baik perhitungan tingkat kepentingan maupun tingkat kinerja (lihat

tabel 2 atribut 22, 26 dan 27).

Dimensi *responsiveness* (cepat tanggap), menunjukkan nilai kesenjangan tertinggi pada atribut penumpang/calon penumpang mudah dalam melaporkan kehilangan atau melaporkan menemukan barang; serta mudah menyampaikan pengaduan atau memberikan saran (nilai -0.24). Tingginya kesenjangan ini menunjukkan paling buruknya pelayanan TransJakarta pada atribut penumpang/calon penumpang mudah dalam melaporkan kehilangan atau melaporkan menemukan barang. Hasil ini sesuai dengan hasil survei Yayasan Layanan Konsumen Indonesia mengenai pelayanan transportasi TransJakarta, menunjukkan mayoritas pengguna tidak yakin bahwa saran atau keluhan mereka ditindaklanjuti secara serius oleh pengelola (*Kompas.com*, 24/4/2010). Sedangkan untuk nilai kesenjangan terendah, terdapat pada atribut atribut penumpang/calon penumpang tidak memerlukan waktu yang lama untuk membeli tiket di Halte TransJakarta. Artinya, penumpang tidak memerlukan waktu yang lama untuk membeli tiket di Halte TransJakarta. Sekali lagi, hasil perhitungan ini memperkuat analisis hasil perhitungan analisis kualitas pelayanan sebelumnya, baik perhitungan tingkat kepentingan maupun tingkat kinerja (lihat tabel 2 atribut 29 dan 30).

Untuk dimensi keempat, yakni *assurance* (jaminan), memperlihatkan hasil perhitungan tingkat kesenjangan tertinggi pada atribut keamanan di dalam Bus TransJakarta terjamin (-0.27). Artinya, atribut keamanan di dalam Bus TransJakarta menunjukkan kesenjangan kualitas pelayanan TransJakarta yang atau *gap*

tertinggi. Sebaliknya, atribut terjaminnya keselamatan di dalam Bus TransJakarta memiliki *gap* terendah (nilai -0.25). Artinya, pengguna menilai bahwa keselamatan di dalam Bus TransJakarta adalah kesenjangan terendah. Hasil ini memperkuat analisa kualitas pelayanan atau *SERVQUAL* pada tabel 2 bahwa atribut keamanan di dalam Bus TransJakarta dianggap paling terbaik.

Terakhir, perhitungan tingkat kesenjangan untuk dimensi *emphaty* (empati) tertinggi kesenjangan terlihat pada petugas kasir (nilai -0.25). Pengguna TransJakarta menilai. Petugas kasir tidak ramah dan tidak memperhatikan penumpang/calon penumpang. Sebaliknya, penilaian pengguna terhadap kesenjangan paling rendah terletak pada atribut petugas karcis ramah dan memperhatikan penumpang/calon penumpang (-0.21). Hasil ini juga semakin memperkuat analisa kualitas pelayanan atau *SERVQUAL* pada tabel 2 bahwa petugas karcis yang ramah dan memperhatikan penumpang/calon penumpang dianggap yang paling terbaik dibanding petugas lainnya, seperti petugas kasir, petugas satgas/satpam, kondektur dan pramudi/salon.

Untuk tingkat kesesuaian tertinggi ada pada atribut pada dimensi *tangible*, yakni penumpang/calon penumpang mudah untuk menuju Halte TransJakarta, baik saat menggunakan kendaraan pribadi maupun sarana transportasi umum seperti angkot/bus/kereta/taxi. Artinya, sebanyak 99,20%, pengguna TransJakarta puas dengan atribut ini. Sementara penilaian tingkat kesesuaian paling rendah pada semua atribut adalah pada atribut lokasi parkir aman, nyaman dan teduh sebesar 53,35%. Rendahnya tingkat kesesuaian terhadap

atribut ini, disamping karena jumlah *park rider* yang terbatas (hanya di Ragunan dan Lebak Bulus), adalah karena sebagian besar pengguna menggunakan kendaraan umum atau antar-jemput - sebagai pengumpan menuju lokasi halte TransJakarta.

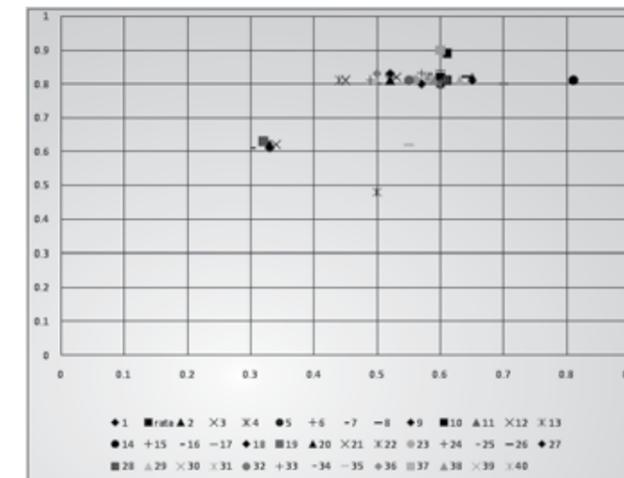
### Diagram Kartesius Pelayanan TransJakarta

Dalam diagram *kartesius* sumbu mendatar (X) akan diisi oleh indeks kinerja atau nilai rata-rata skor tingkat kinerja setiap indikator sedangkan sumbu vertikal (Y) akan diisi oleh indeks kepentingan atau nilai rata-rata skor tingkat kepentingan setiap indikator. Seluruh indeks kinerja dan indeks kepentingan dari 40 atribut kualitas pelayanan tersebut kemudian dituangkan kedalam suatu empat kuadran dalam diagram Kartesius (gambar 3).

Kuadran 1 menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Jasa TransJakarta, termasuk kategori pelayanan dianggap penting oleh masyarakat pengguna layanan namun pelaksanaan pelayanan TransJakarta belum atau tidak memuaskan bagi masyarakat pengguna pelayanan, sehingga menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Indikator atau atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah: atribut 37, yakni petugas karcis (harus) ramah.

Untuk kuadran 2, menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa TransJakarta, termasuk kategori pelayanan dianggap penting oleh masyarakat pengguna layanan dan pelaksanaan pelayanan TransJakarta sudah sangat memuaskan sehingga keberadaannya perlu dipertahankan. Dalam hal ini, belum ada indikator yang berada dalam kuadran 2, hal ini menunjukkan

Gambar 3. Diagram Kartesius Pelayanan TransJakarta



Sumber : Pengolahan Data Penelitian Multidisiplin, 2010

bahwa kualitas pelayanan jasa TransJakarta belum ada yang benar-benar memuaskan bagi penggunanya.

Sementara pada kuadran 3 menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa TransJakarta, termasuk kategori pelayanan dianggap kurang penting bagi pengguna layanan dan pelaksanaan pelayanan TransJakarta dinilai biasa atau bahkan kurang memuaskan bagi masyarakat pengguna, sehingga belum atau tidak menjadi prioritas untuk perbaikan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah (lihat tabel 1), yakni : atribut 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 38, 39, dan 40.

Terakhir, kuadran 4 menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa TransJakarta, termasuk kategori pelayanan dianggap tidak penting bagi pengguna, namun pelaksanaan pelayanan dilakukan dengan sangat baik oleh Manajemen/BLU TransJakarta sehingga memuaskan masyarakat pengguna pelayanan. Atribut-atribut dalam kuadran

ini dinilai *melebihi* harapan masyarakat pengguna TransJakarta, sehingga terkesan seolah-olah atribut ini tidak terlalu penting diperhatikan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah penerangan di bus sesuai standar (atribut 11), penumpang mudah menuju halte (atribut 14), lantai jembatan/ *skywalk* bersih (atribut 15), tidak terdapat kerusakan pada *skywalk* (atribut 17), bus laik jalan

(atribut 26), jam buka/tutup loket tepat waktu (atribut 27), penumpang mudah mendapatkan informasi (atribut 28) dan atribut penumpang tidak memerlukan waktu yang lama untuk membeli tiket (atribut 29). Berdasarkan pengakuan sejumlah responden, penilaian ini disebabkan karena pengguna TransJakarta tidak menjadikan *TransMileneo* di Bogota Columbia sebagai patok banding (*benchmarking*) kualitas pelayanan TransJakarta - padahal Pemerintah DKI Jakarta justru menjadikan *TransMileneo* sebagai patok banding dari TransJakarta. Fakta dari penelitian justru menunjukkan bahwa pengguna TransJakarta, lebih membandingkannya dengan kendaraan umum yang selama ini telah mereka gunakan sebelumnya, seperti PPD, Mayasari Bhakti, metromini, mikrolet, angkutan kota lainnya - yang tentu saja memiliki kualitas pelayanan yang jauh dari memuaskan. Sehingga penilaian kualitas pelayanan dari atribut TransJakarta akan (selalu) *melebihi* harapan pengguna, mengingat atribut ini - seperti penerangan, jam buka loket tiket, *skywalk*, halte khusus, dan sebagainya - tidak akan mereka temui di kendaraan umum.

Tabel 4 Rata-Rata Penilaian Tingkat Prioritas Kualitas Pelayanan Berdasarkan Presepsi Pengguna TransJakarta

Rangking	Dimensi	Nilai	Rata-rata (%)
1	Empathy	10538	24,5 %
2	Realibility	8793	20,44 %
3	Assurance	8253	19,19 %
4	Responsiveness	7523	17,51 %
5	Tangible	7414	17,24 %

Sumber : Pengolahan Data Penelitian MultiDisiplin, 2010

### Tingkat Prioritas Kualitas Pelayanan menurut Presepsi Pengguna TransJakarta

Pada penilaian akhir, responden memberikan nilai kepada setiap dimensi berdasarkan tingkat prioritas kualitas pelayanan berdasarkan presepsi pengguna TransJakarta. Berdasarkan penilaian tingkat prioritas kualitas pelayanan yang diberikan responden, tergambar pada tabel 4.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ternyata pengguna TransJakarta memberikan tingkat prioritas kualitas pelayanan tertinggi pada dimensi *emphaty* (empati) - adalah yakni mengukur sikap, perhatian dan kepedulian penyedia pelayanan kepada penerima jasa/masyarakat pelanggan, yaitu sebesar 24,5%. Hasil ini memperkuat hasil pengukuran tingkat kesesuaian yang merupakan rasio perbandingan antara tingkat kinerja (*percieved service*) dengan tingkat kepentingan (*expected service*) (lihat tabel 3), yaitu persentase tertinggi tingkat kesesuaian terdapat pada *emphaty* (empati), yaitu sebesar 87,54%.

Sebaliknya, penilaian tingkat prioritas kualitas pelayanan terendah terdapat pada dimensi *tangible* (nyata, wujud) - mengukur kualitas sarana fisik yang dimiliki TransJakarta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu 17,24%. Hasil

ini memperkuat hasil pengukuran tingkat kesesuaian (*expected service*) (lihat tabel 3), yaitu persentase tingkat kesesuaian paling rendah terdapat pada *tangible* (nyata, wujud) sebesar 63,47%. Kenyataan ini semakin menunjukkan bahwa ternyata pengguna TransJakarta memberikan penilaian paling rendah pada dimensi *tangible* (nyata, wujud) yang 'dinilai' memiliki prioritas paling rendah dibanding dimensi lain.

### IMPLIKASI MANAJERIAL

Keseluruhan hasil penelitian menunjukkan hasil senada dengan sejumlah riset kinerja TransJakarta sepanjang tiga tahun belakangan ini. Riset litbang *Kompas* tahun 2008 menemukan fakta bahwa sebagian besar reponden menyatakan ketidakpuasannya terhadap pelayanan bus *TransJakarta* (17/11/2008). Ketidakpuasan warga umumnya disebabkan penurunan kualitas jembatan penyeberangan, tingkat kenyamanan dan keamanan yang rendah, jadwal kedatangan yang sering terlambat, dan ketersediaan bus-bus pengumpan yang hingga kini masih menjadi wacana, tingkat kenyamanan dan keamanan yang semakin buruk, dan yang paling mengecewakan adalah jadwal kedatangan bus yang dijanjikan tiap lima menit

sekali kini molor hingga 30 menit. Hal ini disebabkan jumlah armada yang sangat minim untuk melayani seluruh koridor, bahkan unit bus yang melayani koridor I sering diperbantukan untuk melayani koridor lain. Survey *Kompas* setahun kemudian melihat kinerja TransJakarta dinilai semakin memprihatinkan (*Kompas-Online*, 23/11/2009), bahkan mendekati gagal (*Kompas*, 24/4/2010). Sistem busway dinilai hanya bisa membangun jalur dan menjalankan bus di atasnya. Padahal tujuan awal TransJakarta adalah pengurangan kendaraan pribadi dan penciptaan angkutan massal terintegrasi. Hasil survei lainnya yang dilakukan Yayasan Layanan Konsumen Indonesia (YLKI) pada pertengahan Maret 2010, menunjukkan 55,54 % pengguna bus pengguna sudah nyaris skeptis terhadap perbaikan. Mereka tidak yakin bahwa saran atau keluhan mereka ditindaklanjuti secara serius oleh pengelola (*Kompas*, 24/4/2010). Seluruh hasil penelitian ini - baik menggunakan *SERVQUAL* maupun *importance performance analysis*, semakin memperkuat hasil riset *Kompas* dan YLKI. Setelah lebih dari enam tahun beroperasi, kecenderungan kinerja kualitas pelayanan TransJakarta semakin memprihatinkan. Karenanya, TransJakarta perlu berbenah diri dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Namun di sisi lain, bentuk manajemen TransJakarta adalah Badan Layanan Umum (BLU) yang dinahkodai oleh pimpinan setingkat manajer. Hal ini menyebabkan BLU sebagai instansi pemerintah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak boleh mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya hanya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas (Pasal 1 PP No. 23/200). Dengan misi sosial yang diemban BLU TransJakarta, menyebabkan

TransJakarta menjadi sebuah organisasi pemerintahan yang sulit berkembang. Karenanya, perlu dipertimbangkan perubahan BLU TransJakarta menjadi badan independen yang langsung berada di bawah Gubernur DKI Jakarta - seperti pada manajemen *TransMilenio* yang langsung berada di bawah Walikota Bogota Colombia, sehingga dapat dikelola secara profesional. Sebagai badan daerah yang berada di bawah Pemerintah DKI Jakarta, TransJakarta juga harus melakukan *benchmarking* terhadap keberhasilan pengelolaan organisasi seperti yang telah dilakukan pemerintah Singapura melalui pendekatan *dynamic governance* (Neo and Chen 2007)), yang meliputi: *dynamic change capabilities*, *operational capabilities* dan *core capabilities*. TransJakarta harus dapat mewujudkan *good governance* dengan penekanan pada maksimalisasi pelayanan publik dengan prinsip dasar: *accountability*, *transparency*, *predictability*, and *participation* (Rot dikutip Agere, 2000:12-13; dan Mendoza, 2000: 7-10). Pertanyaan yang harus dijawab, apakah TransJakarta adalah obat penawar yang paling mujarab untuk mengatasi ruwetnya masalah kemacetan di Jakarta, seperti halnya *TransMilenio* di Bogota Colombia (Gilbert, 2008). Tanpa ada suatu kebijakan publik yang strategis di bidang transportasi jalan, kondisi kemacetan lalu lintas di DKI Jakarta akan bertambah parah bahkan diprediksikan pada tahun 2014 akan terjadi kelumpuhan total karena tidak ada lagi ruang jalan yang tersisa bagi kendaraan yang akan ke luar rumah (Dishub DKI Jakarta, 2004).

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh kesimpulan. *Pertama*, hasil perhitungan kualitas layanan menurut presepsi

pengguna TransJakarta menunjukkan bahwa tidak seluruh layanan TransJakarta gagal. Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kualitas layanan dengan tingkat kesesuaian pada semua dimensi - antara kualitas pelayanan publik TransJakarta yang diharapkan dengan kualitas pelayanan publik TransJakarta yang diterima oleh masyarakat pengguna layanan sebagai *end user*, saling menguatkan. Perhitungan ini memiliki kesamaan pada nilai terendah dan tertinggi, baik pada hasil perhitungan tingkat prioritas kualitas layanan, hasil kualitas layanan dengan *SERVQUAL*, penilaian tingkat kesenjangan indeks kinerja dan indeks kepentingan, maupun penilaian tingkat kesesuaian antara kualitas pelayanan publik dengan menggunakan *Importance - Performance Analysis/IPA*. *Kedua*, tingkat prioritas kualitas layanan tertinggi terdapat pada dimensi *emphaty* (empati), dan sebaliknya, penilaian tingkat prioritas kualitas layanan terendah terdapat pada dimensi *tangible* (nyata, wujud). Artinya, pengguna TransJakarta memberikan prioritas penilaian kualitas pelayanan paling tinggi pada dimensi *emphaty* (empati), dan paling rendah pada dimensi *tangible* (nyata, wujud). *Ketiga*, hasil kesenjangan tertinggi pada dimensi *tangible* (fisik), yaitu: atribut penumpang dalam halte sesuai dengan kapasitas maksimum dan penumpang dalam bus sesuai dengan kapasitas maksimum. Tingginya kesenjangan ini menunjukkan paling buruknya pelayanan TransJakarta pada kapasitas maksimum,

Tulisan ini merupakan bagian dari hasil riset dengan judul Kajian Reayasa Sosial dalam Sistem Angkutan Cepat Massal (*BRT*) TransJakarta untuk Meningkatkan Kualitas Hidup "bersama Ellen S. Tangkudung (Fakultas Teknik UI) dengan riset tentang Infrastruktur TransJakarta; Siti Aminah (Pasca Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UI) dengan riset tentang aksesibilitas, eksklusivitas dan

baik pada halte maupun bus. Sebaliknya, nilai kesenjangan terendah terletak pada atribut: penumpang/ calon penumpang mudah untuk menuju halte TransJakarta, baik saat menggunakan kendaraan pribadi maupun sarana transportasi umum lainnya. Artinya, pengguna TransJakarta menilai kesenjangan terendah mereka pada atribut kemudahan untuk menuju halte TransJakarta.

Penelitian ini, sebagaimana juga penelitian lainnya tentang kualitas pelayanan ataupun kepuasan pelanggan dengan menggunakan analisa statistik secara deskriptif, memiliki sejumlah keterbatasan. Pada umumnya, penelitian ini seringkali berhenti sampai diketahui apakah kualitas pelayanan sudah atau belum sesuai dengan harapan pengguna layanan pada suatu waktu tertentu (untuk penelitian ini adalah tahun 2009-2010). Selain itu, penelitian tentang kualitas pelayanan, juga hanya menggambarkan tentang nilai baik dan tidak baik, puas atau tidak puas yang hanya bersifat kuantitatif. Pertanyaan-pertanyaan yang bersifat kualitatif - misalnya mengapa kualitas pelayanan tersebut baik atau buruk atau apakah pengguna layanan tetap ingin menggunakan jasa pelayanan lagi, jarang sekali digali. Karena itu, disarankan untuk melengkapi analisis yang lebih mendalam dari penelitian kuantitatif ini, dengan mengeksplorasi aspek-aspek kualitatif dari realitas kualitas pelayanan publik TransJakarta. ■

inklusi sosial, representasi dan otomobilitas; serta Robiana Modjo (Fakultas Kesehatan Masyarakat UI) dengan riset tentang Keselamatan TransJakarta. Terimakasih kepada Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat Universitas Indonesia yang telah mendanai penelitian dalam skema Riset Multidisiplin tahun 2009 ini.

- Afrial, Rozy J. (2008). *Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah (Studi Perbandingan Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung dan Kecamatan Dramaga Kabupaten Bogor)*, Tesis Program Pasca Sarjana Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Indonesia, Belum Dipublikasikan, Jakarta
- Afrial, Rozy J. (2009). *Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi : Bisnis & Birokrasi Volume 16 No. 2 Mei-Agustus*
- Agere, Sam. (2000). *Promoting Good Governance, Principles, Practices and Perspectives. Management and Training Services Division. London: Commonwealth Secretariat*
- Albrecht, Karl. (1985). *Service within: Solving the Middle Management Leadership Crisis*, Homewood, IL: Dow Jones-Irwin.
- Albrecht, Karl and Ron Zemke. (1990). *Service America! Doing Business in the New Economy*, Homewood, Illinois: Dow Jones-Erwin
- Bahill, A.T. and Gissing B. (1998). *Re-evaluating systems engineering concepts using systems thinking*, IEEE Transactions on Systems, Man and Cybernetics, Part C: *Applications and Reviews, Volume 28, Number 4*, 516-527
- Berita Jakarta, 25 September 2009. 21,2% Pengguna Kendaraan Pribadi Beralih Ke Busway. Diunduh dari: <http://www.beritajakarta.com/2008>. Diakses tanggal 20 mei 2010
- Brady, Michael K and J. Joseph Cronin Jr. (2001). *Some New Thought on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. Journal of Marketing, Vol. 65, No. 3*
- Bell, Antony, (2006). *Great Leadership What it is and What it Takes in a Complex World*, California: Davies-Black Publishing.
- Camp, Robert C. (1989). *The Search For Industry Best Practices That Lead To Superior Performance*. Oregon USA : American Society for Quality Control Press
- Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2003, tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Kereta Api, Sungai dan Danau serta Penyebrangan di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta
- Departemen Pekerjaan Umum (1999), *Pedoman Perencanaan Jalur Pejalan Kaki pada Jalan Umum*, No. 032/T/BM/1999.
- Ditjen Perhubungan Darat. (1998). *Petunjuk Teknis Sistem Transportasi Perkotaan*.

- Jakarta: Ditjen Perhubungan Darat.
- Dwiyanto, Agus, dkk. (2005). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada
- Dwiyanto, Agus. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Fiegenbaum, A. and Thomas H. (1986). Dynamic and Risk Measurement Perspectives of Bowman's Risk-Return Paradox, *Strategic Management Journal*, Vol. 7, No. 5, Sep-Oct 1986, 395-409
- Fitriati, Rachma. (2009). Quo Vadis Keberlangsungan Program Bus TransJakarta. *Jurnal Forum Ilmiah Indonusa*, Vol 6 No. 2, 108-116
- Forum Dialog Konsumen Bus TransJakarta. (2010). YLKI serta Institute for Transportation Development Policy (ITDP), Jakarta
- Gilbert, Alan, (2008), Bus Rapid Transit: Is Transmilenio a Miracle Cure?, *Transport Journal Reviews*, Volume 28, 439 – 467
- Haglund, Lars, and Stalhammar, Anna, (2001). *Market and Service Orientation in Public Transportation*, Karlstad: Karlstad University Studies.
- International Energy Agency, (2002). *Bus Systems for The Future*, Paris:Publications Service DECD/IEA.
- Keehley, Patricia et al., (1997). *Benchmarking for Best Practices in The Public Sector*, California: Jossey Bass Publishers
- Jiang, James J., Garry Klein L. Christopher. Carr. (2002). Measuring Information System Service Quality: SERVQUAL from the Other Side. *MIS Quartely*, Vol. 26, No. 2
- Keehley, Patricia et al., (1997). *Benchmarking for Best Practices in The Public Sector*, California: Jossey Bass Publishers
- Keputusan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 110 Tahun 2003, tentang Pembentukan Badan Pengelola TransJakarta--Busway Provinsi DKI Jakarta
- Kompas*, 17 November 2008. Rapor Merah Bus Transjakarta
- Kompas*, 15 Januari 2009. Tahun Transjakarta : Tujuan Utama Belum tercapai
- Kompas*, 23 November 2009. Layanan Busway di DKI Kian Buruk,
- Kompas*, 4 Januari 2010. Agar Steril, Portal Busway akan Ditambah. Diunduh dari: <http://regional.kompas.com>. Diakses 14 Mei 2010
- Kompas*, 24 April 2010. Busway Mendekati Gagal,
- Kompas*, 24 April 2010 Mayoritas Tak Percaya Pengelola Busway. Diunduh dari: <http://megapolitan.kompas.com>. Diakses 14 Mei 2010
- Kompas.com*. Busway Butuh Mikrobus Ber-AC untuk Feeder. <http://megapolitan.kompas.com>, 22 Juli 2009 diunduh 14 Mei 2010
- Latu, T.M., & Everett, A.M., (2000). *Review of Satisfaction Research and Measurement Approaches*, Departement of Conservation, Wellington, New Zealand. Diunduh dari <http://www.doc.govt.nz/Publications/004~Science-and-Research/Older-series/PDF/IR183.pdf>
- Lenvine, Charless H, et al. (1990). *Public Administration: Challenges, Choice, Consequences*. Illinois: Scot Foreman
- Lovelock, Christoper. (1994). *How Product + Service = Competitive Advantage*. Singapore: McGraw-Hill Book Co.
- Mahmudi. (2007). *Analisis Persepsi Pengguna Tentang Kualitas Pelayanan Informasi Ilmiah pada Pusat Dokumentasi Ilmiah LIPI*. Tesis tidak diterbitkan. Depok. Program Pasca Sarjana Ilmu Adminisitrasi FISIP Universitas Indonesia.
- Martilla, John A. and James, John C. *Importance-Performance Analysis, The Journal of*

- Marketing*, Vol. 41, No. 1 (Jan., 1977), 77-79 (article consists of 3 pages), Published by: American Marketing Association, Stable URL: <http://www.jstor.org/stable/1250495>
- Martinez, C.L.(2003). *Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1*. Arizona: CenterPoint Institute, Inc.
- Mendoza, Magdalena L. (2000). *Measuring Good Governance in Philippines*. Pasig City: Development Academy of the Philippines
- Mess, Paul, Patrick Moriarty, John Stone and Michael Buxton. (2006). *Putting the Public Interest Back into Public Transport: A Report to the Victorian Community*. Melbourne: University of Melbourne, Monash University, Swinburne University and RMIT University
- Neo, Boon Siong; Chen, Geraldine. (2007). *Dynamic Governance : Embedding Culture, Capabilities and Change in Singapore*. Singapore :World Scientific Publising Co. Pte.
- Neuman, Willam Lawrence. (1997). *Sosial Research Methods, Qualitative and Quantitative Approach 3<sup>rd</sup>*. Ohio: Allyn and Bacon.
- Okezone.com. Park And Ride Busway akan Ditambah. <http://news.okezone.com>, 3 Juli 2009 diunduh 14 Mei 2010
- Osborne, David and Ted Gaebler. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is transforming the Public Sector*, New York: Penguin Books.
- Osborne, David, and P.Plasterik. (1996). *Banishing Bureaucracy, the Five Strategy Reinventing Government*: Persus Books Publishing.
- OECD, 2002, *Benchmarking Intermoda /FREIGHT TRANSPORT*, Paris:Centre francais d'exploitation du droit de copie (CFC).
- Prasojo, Eko, Aditya Perdana dan Nor Hiqmah. (2006). *Kinerja Pelayanan Publik, Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja, Keterlibatan dan Partispasi Masyarakat Dalam*
- Pelayanan Bidang Pendidikan, Kesehatan dan Kependudukan*, Jakarta : YAPPIKA
- Petunjuk Teknis Sistem Transportasi Perkotaan, 1998
- Sancoko, Bambang. (2010). Pengaruh Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi: Bisnis & Birokrasi Volume 17 No. 1*
- Sekaran, Uma. (2003). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach, 4th Edition*. West Sussex: John Wiley & Sons, Inc
- Setiawan, Rudy. (2005). *Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya – Sidoarjo*, Simposium VIII FSTPT, Universitas Sriwijaya, 5-6 Desember
- Sinambela, Lijan P., dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta : Bumi Aksara
- Sinar Harapan*, 17 Mei 2010. Angkot Tansgel Tolak Feeder TransJakarta.
- Spendolini, Michael J. (1992). *The Benchmarking Book*, New York : Amazon
- Sugihardjo. (2005). *Evaluasi Program Busway di DKI Jakarta*. Tesis tidak diterbitkan. Depok. Program Pasca Sarjana Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Indonesia
- Supranto J. (2007). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta : Rineka Cipta
- Thoha, Miftah, (2008). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Trilestari, Wirajatmi Endang. (2004). *Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan System Thingking dan System Dynamic, studi kasus Pelayanan Pendidikan di Kota Bandung*, Disertasi tidak diterbitkan. Depok Program Pasca Sarjana Ilmu Adminisitrasi FISIP Universitas Indonesia.
- Wiruymakti, Anastuti (2007). *Kualitas Pelayanan Dinas Kebersihan dan lingkungan Hidup*

Kota Depok. Disertasi tidak diterbitkan.  
Depok. Program Pasca Sarjana Ilmu  
Administrasi FISIP Universitas Indonesia.

Wright, Hook (editor). (2007). *Bus Rapid Transit  
Planning Guide*. New York: Institute for  
Transportation and Development Policy  
(ITDP)

Zeithaml, Valarie, A.; Parasuraman, A; Berry,  
Leonard, L. (1995). *Delivering Quality  
Service, Balancing Customer Perceptions  
and Expectations*, New York : The free  
Press, Macmillan Inc