

Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Penumpang KSPN Borobudur dalam Menunjang Konektivitas Destinasi Pariwisata

Ferdiana Rosinta^{1*}, Sigit Priyatno¹, Siti Malkhamah¹

¹Prodi Magister Sistem dan Teknik Transportasi, Dept. Teknik Sipil dan Lingkungan, Universitas Gadjah Mada
Jl. Grafika, Bulaksumur Yogyakarta, 55284 Indonesia

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

Riwayat perjalanan naskah

Diterima 6 Oktober 2022, Direvisi 11 November 2022, Disetujui 14 Desember 2022,

Diterbitkan Online 30 Desember 2022

Abstrak

Sebagai salah satu daerah tujuan wisata, D. I Yogyakarta memiliki banyak Obyek Daya Tarik Wisata (ODWT) yang lokasinya tersebar diseluruh kabupaten dan kota, dimana salah satu yang menjadi fokus yakni pada Destinasi Super Prioritas KSPN Borobudur. Namun kondisi saat ini, akses angkutan umum untuk menuju lokasi wisata terutama yang berada diluar kota Yogyakarta sangatlah terbatas. Berlandaskan hal tersebut, pemerintah melalui Kepmenhub No. KM 150 Tahun 2019 menetapkan penugasan kepada Perum Damri sebagai pelaksana layanan angkutan penumpang pada kawasan wisata sebagai bentuk perhatian khusus dalam menunjang pengembangan destinasi KSPN Borobudur. Artikel ini bertujuan guna mengidentifikasi beberapa faktor yang dapat mempengaruhi persepsi pengguna jasa terhadap layanan Damri KSPN Trayek Bandara YIA - Candi Borobudur via Purworejo Salaman. Trayek ini dipilih sebagai objek artikel karna merupakan salah satu trayek potensial dalam menunjang konektivitas pada destinasi KSPN Borobudur. Pengumpulan data dilakukan secara deskriptif melalui penyebaran kuisioner dengan purposive sampling menggunakan metode Analisis Faktor. Hasil artikel menghasilkan 6 faktor yang merupakan faktor yang berpengaruh dari pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan angkutan KSPN yakni faktor 1 didominasi oleh faktor ketersediaan alat pemberi informasi bahaya (X3) dengan nilai factor loading 0,84; faktor 2 didominasi oleh faktor ketersediaan kotak P3K (X13) dengan nilai factor loading sebesar 0,845; faktor 3 didominasi oleh faktor ketersediaan sarana visual, audio, gorden dan reclining seat (X20 dengan nilai factor loading 0,874; faktor 4 didominasi oleh factor ketersediaan fasilitas khusus bagi difable (X25) dengan nilai factor loading 0,874; faktor 5 didominasi oleh factor informasi kinerja operasional kendaraan (X27) dengan besaran nilai factor loading 0,730 dan pada faktor 6 terdominasi oleh factor tarif (X22) yakni dengan nilai factor loading sebesar 0,825. Dapat disimpulkan teridentifikasi enam faktor yang mempengaruhi persepsi pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan angkutan KSPN Trayek Bandara YIA - Candi Borobudur via Purworejo Salaman yang dilayani oleh Perum Damri, dengan faktor terpenting adalah ketersediaan alat pemberi informasi bahaya dan kotak P3K.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Persepsi responden, Angkutan damri KSPN, Metode analisis faktor

Abstract

Public transit service analysis to support tourism destination connectivity. As a tourist destination, D. I Yogyakarta has many Tourist Attractions (ODWT) whose locations are spread across regencies and cities, where one of the focuses is the Borobudur KSPN Super Priority Destination. However, in the current condition, access to public transportation to get to tourist sites, especially those outside the city of Yogyakarta, is very limited. Based on this, the government through Kepmenhub No. KM 150 of 2019 stipulates an assignment to Perum Damri as the executor of passenger transportation services in tourist areas as a form of special attention in supporting the development of the Borobudur KSPN destination. This study aims to identify several factors that can influence service users' perceptions of Damri KSPN services for YIA Airport Route - Borobudur Temple via Purworejo Salaman. This route was chosen as the object of research because it is one of the potential routes in supporting connectivity to the Borobudur KSPN destination. Data collection was carried out descriptively through distributing questionnaires with purposive sampling using the factor analysis method. The results of the study produced 6 factors which were factors that influenced service users on the quality of KSPN transportation services, namely factor 1 was dominated by the availability factor of hazard information

tools (X3) with a factor loading value of 0.84; factor 2 was dominated by the availability of first aid kits (X13) with a factor loading value of 0.845; factor 3 is dominated by the availability of visual facilities, audio, curtains and reclining seats (X20 with a factor loading value of 0.874; factor 4 is dominated by the availability of special facilities for the disabled (X25) with a factor loading value of 0.874; factor 5 is dominated by the operational performance information factor vehicle (X27) with a factor loading value of 0.730 and factor 6 is dominated by the tariff factor (X22) with a factor loading value of 0.825. It can be concluded that six factors have been identified that affect the perception of service quality among users of KSPN transportation on the Bandara YIA - Candi Borobudur route via Purworejo Salaman served by Perum Damri, with the most important factors being the availability of hazard warning equipment and first aid kits

Keywords: Service quality, Respondent perception, Damri KSPN transportation, Factor analysis method.

Pendahuluan

Sektor di bidang pariwisata merupakan sektor yang strategis dalam menggerakkan kembali perekonomian nasional dan sekaligus sektor yang dapat memberikan kontribusi penting dalam penerimaan negara. Berlandaskan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2019, dalam kurun waktu tahun 2019 (Januari - Juni) wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia naik 4,01% dibandingkan dengan total kunjungan wisatawan mancanegara pada tahun 2018 dengan jumlah 7,53 juta kunjungan. Perkembangan wilayah wisata tertentu justru akan memicu peningkatan jumlah wisatawan yang ada pada daerah tersebut sehingga dapat berpengaruh terhadap mobilitas lalu lintas yang dalam kondisi sebenarnya menunjukkan bahwa aksesibilitas menuju suatu lokasi wisata telah mengalami distorsi yang sangat tinggi sehingga dapat menurunkan tingkat pelayanan yang diharapkan. Hal ini diakibatkan oleh dampak langsung dari perubahan dan perkembangan kota - kota yang dilintasi dimana pembatasan dan pengendalian ruang sepanjang jalan sulit untuk dikendalikan, disamping hal itu lokasi daerah wisata yang cukup jauh dari perkotaan menyebabkan aksesibilitas dan mobilitas menuju lokasi wisata jarang diperhatikan dengan baik. Sebagai salah satu kota wisata populer, Kota D.I Yogyakarta merupakan kota wisata yang sangat kaya akan potensi didalamnya, dimana salah satunya terdapat pada Destinasi Super Prioritas KSPN Borobudur yang telah ditetapkan dalam bentuk surat Seskab Negara Nomor B.652/Seskab/Maritim/2015 tanggal 6 November 2015 tentang strategi dalam mendorong pemerataan pariwisata di Indonesia, sehingga sudah seharusnya ditunjang dengan dukungan dari sisi aspek di

bidang transportasi, Aspek transportasi tersebut 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 aspek transportasi dalam proses pengembangan kawasan pariwisata terutama dalam segi perencanaannya, sehingga sebagian besar pelayanan pariwisata lemah pada sistem transportasi akibat melalaikan unsur keberlanjutan atau pertimbangan dampak lingkungannya. Oleh karenanya, untuk menarik minat wisatawan dilakukan beberapa strategi yang telah dipersiapkan oleh pemerintah yakni salah satunya adalah dengan upaya peningkatan konektivitas dalam bentuk penyelenggaraan pelayanan angkutan penumpang umum pada kawasan destinasi KSPN berupa jenis moda transportasi umum secara *first and last mile*. Sehingga, pemerintah dalam hal ini Kementerian Perhubungan, mengakomodir dan mengimplementasi penyelenggarannya secara penuh melalui penetapan peraturan perundangan yakni berupa Keputusan Menteri Perhubungan KM No. 150 Tahun 2019 tentang Penugasan Perum Damri sebagai pelaksana pelayanan angkutan penumpang pada kawasan wisata yang disebut sebagai Layanan "Angkutan DAMRI KSPN" sebagai bentuk konektivitas dan aksesibilitas layanan angkutan penumpang umum dalam mendukung pengembangan destinasi KSPN Borobudur. Selain hal tersebut, yang perlu diperhatikan adalah kondisi pelayanan angkutan ini sebagai moda layanan angkutan wisata sehingga berdasarkan hasil analisa nantinya dapat diperoleh hasil urgensi dari tingkat persepsi responden terhadap kualitas pelayanan. Dengan terselenggaranya program strategis tersebut, dipilihlah rute dengan trayek angkutan KSPN Bandara YIA - Candi

Borobudur melalui Purworejo Salaman sebagai lokus artikel karena trayek tersebut merupakan salah satu trayek potensial dalam mendukung konektivitas destinasi di kawasan KSPN Borobudur apabila dibandingkan dengan rute trayek angkutan KSPN lain di Yogyakarta. Oleh karena itu, artikel ini perlu dilakukan agar *output* dari hasil artikel diharapkan dapat menjadi rekomendasi dan evaluasi bagi *stakeholder* terkait dalam menentukan arah kebijakan di masa mendatang.

Angkutan Jalan pada Kawasan Strategis Pariwisata Nasional menetapkan jaringan trayek angkutan pada kawasan strategis pariwisata nasional pada KSPN Borobudur. Cakupan lokasi artikel difokuskan pada pelayanan angkutan penumpang KSPN dengan rute trayek dari Bandara YIA di Kulon Progo yang merupakan simpul awal dan simpul area wisata berupa Candi Borobudur yang merupakan titik akhir yang berlokasi di Magelang dengan rute melalui Purworejo Salaman seperti yang dapat dilihat pada **Gambar 2**.

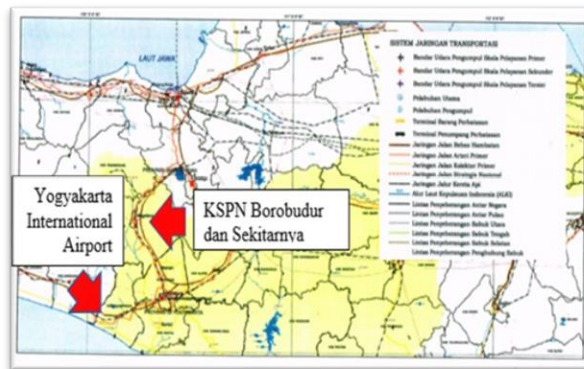
Metodologi

Lokasi dan Waktu

Berdasarkan Peraturan Pemerintah PP Nomor 13 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2008 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Nasional Kawasan Borobudur, dan sekitarnya merupakan kawasan strategis nasional dengan sektor unggulan adalah pariwisata. (**Gambar 1**)

Dalam Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP. 4090 Tahun 2021 tentang Penetapan Jaringan Trayek

Dasar pemilihan rute Damri KSPN via Purworejo Salaman sebagai objek artikel dilakukan karena rute ini memiliki jumlah penumpang terbanyak dibanding dengan rute lain yang didukung berdasarkan data realisasi per bulan selama penyelenggaraan angkutan pada destinasi wisata KSPN Borobudur. Survei lapangan pada artikel ini dilaksanakan dalam kurun waktu 1 (satu) bulan yang dimulai pada tanggal 3 Maret - 2 April 2022 melalui serangkaian proses pengambilan data, yakni baik berupa data sekunder maupun data primer. Data Primer dilakukan melalui



Gambar 1. Peta RTWN nasional KSPN Borobudur.

Sumber: Peta RTWN Nasional KSPN Borobudur (*Masterplan Pengembangan Angkutan KSPN 2020*)



Gambar 2. Damri KSPN Borobudur YIA - Borobudur via Purworejo Salaman.

Sumber: Rute Damri KSPN Borobudur Rute YIA - Borobudur Salaman (*Ditjen Hubdat 2020*)

metode wawancara serta penyebaran kuisioner kepada responden, sehingga dalam kesempatan ini peneliti juga merasakan sebagai penumpang yang sedang menggunakan layanan Damri KSPN tayek Bandara YIA - Candi Borobudur via Purworejo Salaman.

Metode Pengumpulan Data

Pada artikel ini pengumpulan data dilakukan dengan serangkaian proses pengambilan data sekunder berupa data produksi layanan angkutan Damri KSPN Trayek Bandara YIA - Candi Borobudur dan data primer dengan membuat desain kuisioner yang ditujukan kepada para responden berdasarkan indikator pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan PM No. 83 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Pada Kawasan Strategis Nasional yang dipedomani sebagai aspek yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan layanan dalam pemenuhan standar pelayanan minimum. Indikator pelayanan tersebut terdiri dari variabel - variabel yang nantinya digunakan dalam analisis dengan metode analisis faktor.

Pengolahan Data

Pengumpulan data dalam artikel ini dilakukan melalui wawancara serta penyebaran kuisioner dengan Teknik secara *purposive sampling* yakni teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono 2016). Artikel ini menggunakan beberapa referensi berupa studi literatur dan observasi mendalam yang kemudian diolah dengan metode kualitatif deskriptif dan metode analisis faktor melalui proses pengolahan data analisis dengan bantuan *software SPSS 22.0*.

Penentuan Sampel

Dalam suatu penelitian, penentuan sampel sangat dipengaruhi oleh adanya suatu populasi, dimana secara definisi, populasi merupakan sekumpulan dari individu dengan kualitas dan karakteristik yang telah ditetapkan (Nazir dan Sikumbang 2009) Sampel populasi pada artikel ini diperoleh dari hasil data sekunder berupa data realisasi dari kinerja angkutan KSPN bulan tahun 2021 pada trayek Bandara YIA - Borobudur via Purworejo Salaman yakni sebanyak 1339 penumpang (6 Januari - 15 September 2021), sehingga berdasarkan data tersebut, berikut rumus

untuk menentukan jumlah sampel menurut (Nazir 2011) dengan hasil sebagai berikut.

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

Dimana n adalah jumlah sampel, N adalah jumlah populasi, dan e adalah *margin of error* (dengan tingkat kesalahan maksimum adalah 10%)

Dengan berdasarkan rumus diatas, maka diperoleh perhitungan sampel sebesar 94, kemudian total sampel dibulatkan menjadi 105 responden.

Uji Validitas

Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut, uji validitas dilakukan pada hasil kuisioner yang telah disebar kepada para responden dengan tujuan guna mengetahui keabsahan atau kevalidan dari data kuisioner. Uji validitas kuisioner dalam artikel ini dilakukan terhadap 105 responden guna mengetahui hasil pengujian terhadap 28 pertanyaan dengan ketentuan yaitu Nilai r hitung > r tabel dengan syarat hasil nilai r > 0,256 dengan n = 105; sehingga dapat dinyatakan valid. Hipotesis adalah sebagai berikut

H₀: merupakan instrument penelitian valid

H₁: merupakan penelitian tidak valid

Nilai *margin error* (α) adalah 10% (0,1) dan Jumlah responden adalah sebanyak 105 orang.

Uji Reliabilitas

Suatu kuisioner dapat dinyatakan reliabel atau handal apabila jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari setiap pernyataan dari waktu ke waktu. Oleh karena itu, uji reliabilitas pada artikel ini diperlukan guna memperoleh informasi yang dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data sekaligus mampu mengidentifikasi informasi yang sebenarnya terjadi dilapangan. Sehingga apabila konstruk pada suatu kuisioner penelitian tersebut memiliki pengukuran reliabilitas yang tinggi, maka data yang diperoleh dapat menjelaskan hasil data yang reliabel. Secara umum nilai reliabilitas dapat dinyatakan valid jika memiliki nilai *Cronbach alpha* > 0,60 (Ghozali 2018).

Analisis Faktor

Tabel 1 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
		Ketersediaan P3K	X13
		Ketersediaan Buku Panduan Penumpang	X14
		Adanya Fasilitas Pintu Darurat	X15
		Ketersediaan Bengkel&Pool	X16
3	Kenyamanan	Pengecekan Rutin Kendaraan	X17
		Kesesuaian Kapasitas Angkut	X18
		Ketersediaan Tempat Duduk Nyaman&Sesuai	X19
		Ketersediaan Sarana Visual Audio, Gordon, Reclining Seat	X20
		Aksesibilitas (Pelayanan sesuai Rute)	X21
4	Keterjangkauan	Tarif	X22
		Adanya Pelayanan Prioritas	X23
5	Kesetaraan	Ketersediaan Bagasi Khusus Penyimpanan Kursi Roda	X24
		Ada Fasilitas Khusus Bagi Difable	X25
6	Keteraturan	Ketersediaan Informasi Pelayanan	X26
		Informasi Kinerja Operasional Kendaraan	X27
		Tersedianya Informasi Gangguan Layanan	X28

Sumber: PM No.83 Tahun 2021

Metode analisis faktor merupakan kajian yang dilakukan dengan memiliki beberapa maksud dan tujuan yakni diantaranya adalah untuk mereduksi jumlah variabel asal yang banyak menjadi variabel baru agar lebih sedikit (mereduksi data), mengidentifikasi adanya hubungan antara variabel pembentuk faktor dengan faktor yang terbentuk, serta guna menguji hubungan sekumpulan variabel yang menjelaskan struktur hubungan diantara banyak variabel dalam bentuk faktor laten yang terbentuk.

Dalam analisis faktor terdapat dua acara yang dapat dipergunakan dalam melakukan analisis faktor khususnya koefisien skor faktor yakni: *Principal Component Analysis (PCA)* adalah suatu teknik analisis faktor eksploratori dimana sejumlah faktor yang akan terbentuk ialah *variable latent* yang belum dapat didefinisikan sebelum pengolahan dilakukan. Sehingga pada hal ini peneliti belum memiliki dasar/teori untuk melakukan suatu hipotesis yang menghimpun konsep faktor-faktor yang akan dibentuk atau yang akan terbentuk. *Confirmatory Factor*

Analysis (CFA) adalah suatu teknik analisis faktor dimana secara apriori berlandaskan pengetahuan dan teori yang sudah diketahui, dipahami, serta ditentukan sebelumnya sehingga dapat dibentuk dari faktor - faktor yang akan dibentuk serta variable apa saja yang terhimpun ke dalam tiap - tiap faktor yang dibentuk dan sudah pasti tujuannya.

Tahapan - tahapan dalam analisis faktor adalah meliputi hal - hal berikut (Santoso 2012) ,yakni: Menetapkan variabel - variabel yang akan dilakukan dalam analisis; Melakukan pengujian variabel - variabel yang dapat dinyatakan layak berdasarkan hasil pengujian *KMO Bartleet test of sphericity* dan *MSA (Measure of Sampling Adequancy)* sebelum dilakukan tahap analisis faktor; Melaksanakan analisis faktor dengan cara melakukan pengujian sehingga diperoleh hasil faktor baru yang terbentuk; Melakukan proses Rotasi faktor atau *Rotated Compenent Matrix* dengan tujuan mengidentifikasi masing - masing faktor yang terbentuk sesuai dengan hasil besaran *factor loading*, Intepretasi hasil analisis faktor yang terbentuk dan diberikan

Tabel 2. Data Sosio Ekonomi Responden

No	Karakteristik	Keterangan	Jumlah	Prosentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	65	62%
		Perempuan	40	38%
2	Usia	< 17 Tahun	0	0%
		17 - 25 Tahun	32	30%
		26 - 35 Tahun	60	57%
		36 - 45 Tahun	9	9%
		45 - 55 Tahun	2	2%
		> 56 Tahun	2	2%
3	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	26	25%
		PNS/TNI/Polri	50	48%
		Karyawan BUMN	9	9%
		Karyawan Swasta	16	15%
		Wiraswasta	2	2%
		Lain-lain	2	2%
4	Pendidikan Terakhir	SD	0	0%
		SMP	1	1%
		SMA	33	31%
		D4/S1	59	56%
		S2	9	9%
		S3	0	0%
		Lain-lain	3	3%
		< 2,7 Juta	22	21%
5	Jumlah Pendapatan	2,8 - 5,4 Juta	37	35%
		5,5 - 8 Juta	25	24%
		> 8 Juta	17	16%
		Lain-lain	4	4%

nama faktor tersebut berdasarkan hasil analisis faktor yang dianggap dapat mewakili variabel - variabel tiap kelompok faktor tersebut.

Analisis Data

Artikel ini dilakukan dengan melakukan pengolahan data melalui analisis terhadap hasil observasi dilapangan terkait kualitas pelayanan angkutan penumpang Damri KSPN Trayek Bandara YIA - Candi Borobudur via Purworejo Salaman berdasarkan indikator persyaratan minimal yang tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan PM No.83 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Pada Kawasan Strategis Nasional, yakni yang terdiri dari aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan yang dijabarkan menjadi 28 variabel guna mengetahui persepsi responden terhadap kualitas pelayanan angkutan KSPN dengan rute trayek tersebut. Berikut merupakan 28 variabel yang digunakan dalam metode analisis factor.

Hasil dan Pembahasan

Analisis Deskriptif

Data Sosio Ekonomi Responden

Setelah diperoleh jumlah responden dilakukan pemetaan untuk data sosio ekonomi responden yang terdiri dari beberapa katogori yang terdiri dari data jenis kelamin responden, usia responden, jenis pekerjaan, pendidikan terakhir responden, serta jumlah pendapatan responden. Berdasarkan hasil dilapangan yang sudah diinput dan dianalisis, berikut merupakan data karakteristik responden yang diperoleh dengan survey wawancara dengan kuisisioner pada **Tabel 1**.

Berdasarkan hasil **Tabel 2** dapat diperoleh informasi bahwa sebagian besar responden yakni didominasi oleh laki-laki sebanyak 62 orang (62%), dengan rentang usia terbanyak adalah 26 - 35 tahun sejumlah 60 orang (57%), dari jenis pekerjaan yang mendominasi adalah sebagai PNS/TNI/Polri yakni sebanyak 50 orang (48%), tingkat pendidikan terakhir didominasi oleh D4/S1 sederajat sejumlah 59 orang (56%) dan jumlah pendapatan mayoritas adalah sebesar 2,8 - 5,4 juta sejumlah 37 orang (35%).

Hasil Uji Validitas

Tabel 3. Hasil uji validitas

No.	Indikator	Variabel	r Pearson Corelation	Sig.
1	Keamanan	X1	0,766	0,000
		X2	0,781	0,000
		X3	0,849	0,000
		X4	0,786	0,000
		X5	0,760	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
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

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas

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

Uji validitas dilaksanakan dengan menghitung korelasi antar skor tiap variabel dengan *margin of error* sebesar 10%. Pengujian signifikansi dilaksanakan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, dengan catatan r hitung harus diperoleh dari hasil lebih besar dibanding dengan r tabel yakni sebesar 0,256 (n=105). Tabel 3 merupakan hasil pengujian terhadap masing - masing indikator yang terdiri dari beberapa variabel.

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.

Tabel 5 Hasil output uji MSA

Variabel	Nilai MSA	Variabel	Nilai MSA
X1	0,890	X15	0,861
X2	0,908	X16	0,853
X3	0,840	X17	0,902
X4	0,830	X18	0,887
X5	0,823	X19	0,792
X6	0,957	X20	0,684
X7	0,879	X21	0,805
X8	0,900	X22	0,797
X9	0,937	X23	0,830
X10	0,920	X24	0,803
X11	0,858	X25	0,863
X12	0,852	X26	0,917
X13	0,858	X27	0,881
X14	0,841	X28	0,990

Tabel 6. Hasil output KMO dan Bartlett's Test

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.865
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2264.411
	df	378
	Sig.	.000

Hasil Uji Reliabilitas

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). Berdasarkan Tabel 4, diperoleh kesimpulan jika indikator yang digunakan dalam kuisisioner pertanyaan dinyatakan realibel karena mempunyai nilai koefisien reabilitas > 0,60.

Hasil Analisis Faktor

Dalam analisis faktor, variabel - variabel dengan jumlah yang banyak dikelompokkan dalam sejumlah faktor yang mempunyai sifat dan ciri yang hampir sama, sehingga mempermudah dalam pengolahan. Pengelompokan dilakukan dengan mengukur hubungan atau korelasi dari sekumpulan variabel yang kemudian dilanjutkan dengan menempatkan variabel - variabel yang berkorelasi tinggi dalam satu faktor, dan untuk variabel - variabel lain yang memiliki korelasi relative lebih rendah akan ditempatkan pada faktor yang lain. Agar tujuan analisis faktor ini dapat tercapai maka harus dilakukan dengan tahapan dan prosedur yang benar, sehingga hasil analisis yang

diperoleh dapat menginterpretasikan hasil data lapangan. Berikut merupakan tahapan yang dilakukan secara rinci dalam analisis faktor yang dapat dijelaskan sebagai berikut.

Measure of Sampling Adequacy (MSA)

Pengukuran nilai *Measure of Sampling Adequacy* (MSA) difungsikan guna mengetahui nilai statistik yang mengindikasikan proporsi keragaman pada variabel yang dijadikan landasan penggunaan analisis faktor. Apabila nilai MSA lebih besar dari 0,50 maka variabel tersebut dapat dinyatakan sudah layak untuk dianalisis lebih lanjut. Namun jika terdapat variabel yang nilai MSA-nya kurang dari 0,50 maka harus dikeluarkan satu per satu dari analisis, dan kemudian diurutkan dari variabel yang nilai MSA-nya terkecil, sehingga tidak akan dipakai dalam analisis selanjutnya Berdasarkan hasil analisis menggunakan SPSS 22.0 berikut diperoleh hasil *output* MSA yang terdapat pada Tabel 5.

Berdasarkan Tabel 5 diatas, diperoleh informasi bahwa nilai *Measure of Sampling Adequacy* (MSA) dari 28 variabel diketahui jika masing - masing memiliki nilai MSA lebih dari 0,50. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel - variabel tersebut sudah layak untuk dianalisis lebih lanjut.

Kaiser Mayer Olkin (KMO) Measure of Sampling Adequacy and Bartlett's Test

Merupakan pengujian yang dilakukan guna mengetahui kesesuaian data sebelum data tersebut dipakai untuk menginterpretasikan hasil *output* dari analisis faktor. Syarat dalam pengujian Kaiser Mayer Olkin (KMO) *Measure of Sampling Adequacy and Bartlett's Test* (KMO - MSA) harus memiliki nilai KMO > 0,50 dan pada *Bartlett's Test* harus lebih kecil dari 0,05. Berikut merupakan hasil analisis *output* dari nilai KMO - MSA dengan SPSS 22.0 yang dapat dijelaskan pada Tabel 6.

Dari hasil *output* yang tertera pada tabel diatas, nilai KMO yakni sebesar 0.865 dengan maksud bahwa variabel - variabel ini bisa diprediksi dan bisa dianalisis lebih lanjut. Selanjutnya pada nilai signifikansi *Bartlett's Test of Sphericity* menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ ($\alpha=10\%$) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel yang digunakan pada artikel ini saling berkorelasi dan sudah tepat untuk digunakan lebih lanjut dalam analisis faktor.

Communalities (komunalitas)

Merupakan nilai yang menunjukkan seberapa besar keragaman varians asal yang dapat dijelaskan oleh faktor ekstraksi. Nilai ini memiliki ketentuan jika semakin besar nilai *communalities* maka suatu variabel memiliki arti semakin erat hubungannya dengan faktor yang terbentuk.

Tabel 7 menunjukkan bahwa nilai komunalitas dari 28 variabel lebih besar dari 0,50. Sehingga hasil tersebut telah memenuhi syarat.

Total Variance Explained

Dalam penentuan jumlah faktor pada artikel ini, peneliti merujuk pada nilai *eigen value* yang diperoleh dengan proses analisis menggunakan bantuan *software* SPSS 22.0. Ketentuan dalam penentuan jumlah faktor dapat dilihat berdasarkan susunan pada nilai *eigen value* yang diurutkan dari nilai terbesar hingga nilai terkecil dengan kriteria nilai tersebut adalah nilai *eigen value* > 1.

Tabel 8 memberikan informasi bahwa dengan 28 variabel (*component*) yang dianalisis dalam metode analisis faktor menghasilkan 6 (enam) faktor yang terbentuk. Hal ini dapat dibuktikan dengan mengidentifikasi hasil dari nilai *eigen values*

> 1 terdapat pada faktor 1, faktor 2, faktor 3, faktor 4, faktor 5, dan faktor 6, sehingga dengan kriteria ini maka jumlah faktor yang digunakan adalah sebanyak 6 (enam) faktor. Jika variabel - variabel tersebut diringkas menjadi beberapa faktor, maka nilai total varians yang dapat dijelaskan Apabila dari 28 variabel diekstraksi menjadi 1 faktor maka akan didapatkan varians total dengan penjelasan adalah $11,356/28 \times 100\% = 40,596\%$.

Apabila dari 28 variabel diekstraksi menjadi 2 faktor maka akan didapatkan varians total dengan penjelasan adalah $3,160/28 \times 100\% = 11,287\%$, dan nilai variansi total kumulatif untuk 2 faktor adalah $40,596\% + 11,287\% = 51,883\%$.

Apabila dari 28 variabel diekstraksi menjadi 3 faktor maka akan didapatkan varians total dengan penjelasan adalah $2,203/28 \times 100\% = 7,866\%$, dan nilai variansi total kumulatif untuk 3 faktor adalah $51,883\% + 7,866\% = 59,749\%$.

Apabila dari 28 variabel diekstraksi menjadi 4 faktor maka akan didapatkan varians total dengan penjelasan adalah $1,769/28 \times 100\% = 6,317\%$, dan nilai variansi total kumulatif untuk 4 faktor adalah $59,749\% + 6,317\% = 66,067\%$.

Apabila dari 28 variabel diekstraksi menjadi 5 faktor maka akan didapatkan varians total dengan penjelasan adalah $1,304/28 \times 100\% = 4,656\%$, dan nilai variansi total kumulatif untuk 5 faktor adalah $66,067\% + 4,656\% = 70,723\%$.

Apabila dari 28 variabel diekstraksi menjadi 6 faktor maka akan didapatkan varians total dengan penjelasan adalah $1,104/28 \times 100\% = 3,942\%$, dan nilai variansi total kumulatif untuk 6 faktor adalah $70,723\% + 3,942\% = 74,665\%$.

Jadi dari hasil tersebut diatas menunjukkan bahwa total kumulatif keragaman variabel asal yang dapat dijelaskan dalam 6 (enam) faktor tersebut adalah sebesar 74,665%.

Rotated Component Matrix

Rotasi faktor yang dilakukan pada artikel ini memiliki tujuan guna memperoleh *output* berupa faktor - faktor dengan *factor loading* yang cukup jelas untuk intepretasi. Berikut merupakan hasil *output* yang secara rinci dapat dilihat.

Tabel 7 Hasil *output* nilai komunalitas

	Communalities	
	Initial	Extraction
X1	1.000	.632
X2	1.000	.713
X3	1.000	.782
X4	1.000	.642
X5	1.000	.690
X6	1.000	.670
X7	1.000	.706
X8	1.000	.771
X9	1.000	.686
X10	1.000	.710
X11	1.000	.813
X12	1.000	.818
X13	1.000	.819
X14	1.000	.696
X15	1.000	.757
X16	1.000	.620
X17	1.000	.669
X18	1.000	.716
X19	1.000	.815
X20	1.000	.778
X21	1.000	.852
X22	1.000	.822
X23	1.000	.830
X24	1.000	.892
X25	1.000	.882
X26	1.000	.649
X27	1.000	.742
X28	1.000	.732

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Tabel 8 Nilai total *variance explained*

Faktor	Eigen Value	% of Variance	% Cumulative of Variance
1	11,367	40,596	40,596
2	3,160	11,287	51,883
3	2,203	7,866	59,749
4	1,769	6,317	66,067
5	1,304	4,656	70,723
6	1,104	3,942	74,665

Dalam hasil *ouput* pada Tabel 9, diperoleh hasil bahwa nilai - nilai *factor loading* antara satu variabel dengan variabel lain telah mengelompok membentuk interpretasi kedalam masing - masing faktor.

Interpretasi hasil analisis faktor

Interpretasi akan dilakukan berdasarkan nilai pada masing - masing faktor loading yang ada pada faktor yang telah terbentuk. Hal ini dilakukan karna dari faktor yang terbentuk dari faktor 1 - faktor 6 mempunyai nilai *eigen values* lebih dari 1, sehingga proses *factoring* hanya akan dilakukan sampai faktor ke-enam saja. dimana ke-enam faktor tersebut merupakan indikiator yang didalamnya terhimpun dari beberapa variabel yang

mempengaruhi kualitas pelayanan dari penggunaan layanan angkutan antarmoda Damri KSPN Trayek Bandara YIA - Candi Borobudur via Purworejo Salaman.

Berikut adalah penjelasan yang diperoleh dari beberapa variabel yang mendominasi masing - masing faktor, yakni Faktor pertama merupakan faktor yang terbentuk dari indikator **Keamanan** dengan variabel yang didominasi oleh Variabel X3 merupakan variabel terkait ketersediaan alat pemberi informasi bahaya (adanya perangkat elektronik berisikan informasi dan komunikasi dengan isyarat, gelombang radio/satelit) yang ditunjukkan dengan nilai faktor loading terbesar yakni dengan nilai 0,841.

Tabel 9. Hasil *rotated component matrix*

	Rotated Component Matrix ^a					
	Component					
	1	2	3	4	5	6
X1	.724	.045	.189	.062	.249	.062
X2	.812	.088	-.118	.080	.155	.050
X3	.841	.174	-.044	.200	.038	-.042
X4	.770	.048	.084	.016	.197	.039
X5	.784	.198	.146	.005	-.098	.067
X6	.644	.361	.269	.226	-.028	.027
X7	.663	.226	.149	.058	.412	.141
X8	.766	.298	.068	.128	.238	.132
X9	.551	.405	.209	.326	.261	-.024
X10	.103	.704	.348	.103	.161	.215
X11	.175	.730	.395	.004	.117	.282
X12	.084	.819	.264	.212	.101	.127
X13	.249	.845	.055	.135	.098	.112
X14	.376	.671	-.020	.221	-.153	.178
X15	.195	.813	.005	.116	.211	-.005
X16	.003	.627	.067	-.072	.439	-.155
X17	.272	.676	-.081	.194	-.081	.296
X18	.187	.257	.741	.088	.160	.180
X19	.145	.131	.847	.167	.149	.091
X20	.026	.051	.874	.068	.008	.079
X21	.103	.226	.162	.225	.214	.817
X22	.063	.241	.210	.155	.105	.825
X23	.054	.333	.050	.698	.451	.155
X24	.275	.166	.156	.863	.054	.128
X25	.133	.144	.151	.874	.156	.180
X26	.271	.232	.134	.282	.638	.130
X27	.321	.120	.134	.158	.730	.219
X28	.532	.045	.124	.175	.625	.104

Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 8 iterations.

Faktor kedua merupakan faktor yang terbentuk dari indikator **Keselamatan** dengan variabel yang didominasi oleh Variabel X13 merupakan variabel terkait ketersediaan kotak P3K yang ditunjukkan dengan besaran nilai faktor loading 0,845.

Faktor ketiga merupakan faktor yang terbentuk dari indikator **Kenyamanan** dengan variabel yang didominasi oleh Variabel X20 merupakan variabel terkait ketersediaan sarana visual, audio, gorden dan *reclining seat* (RS/tempat duduk bisa diatur) yang ditunjukkan dengan besaran nilai faktor loading 0,874.

Faktor keempat merupakan faktor yang terbentuk dari indikator **Kesetaraan** dengan variabel yang didominasi oleh Variabel X25 merupakan variabel terkait ketersediaan fasilitas khusus bagi *difable* (kursi khusus *difable*, desain pintu tambahan untuk

memudahkan pada saat naik/turun kendaraan) yang ditunjukkan dengan besaran nilai faktor loading 0,874.

Faktor kelima merupakan faktor yang terbentuk dari indikator **Keteraturan** dengan variabel yang didominasi oleh Variabel X27 merupakan variabel terkait informasi kinerja operasional kendaraan (usia kendaraan yang dioperasikan maksimal 10 tahun) yang ditunjukkan dengan besaran nilai faktor loading 0,730.

Faktor keenam merupakan faktor yang terbentuk dari indikator **Keterjangkauan** dengan variabel yang didominasi oleh Variabel X22 merupakan variabel terkait tarif (biaya yang dikenakan pengguna jasa dalam satu kali perjalanan) yang ditunjukkan dengan besaran nilai faktor loading 0,825.

Kesimpulan

Kesimpulan Hasil analisis dekriptif menyimpulkan bahwa karakteristik responden dalam artikel ini diperoleh informasi jika mayoritas responden adalah berjenis kelamin laki - laki (62%), dengan jenis pekerjaan didominasi oleh PNS/TNI/Polri (48%), usia terbanyak responden adalah usia 26 - 35 tahun (57%), jenis Pendidikan terakhir mayoritas adalah D4/S1 (56%), serta mayoritas besaran jumlah pendapatan adalah senilai 2,8 - 5,4 juta. Enam faktor yang dihasilkan dalam analisis faktor mampu menjelaskan 74,66% faktor - faktor yang merupakan persepsi reponden pengguna jasa layanan angkutan Damei KSPN Trayek Bandara YIA - Candi Borobudur via Purworejo Salaman dalam menilai kualitas pelayanan angkutan KSPN dengan trayek tersebut. Analisis faktor menghasilkan 6 (enam) faktor yang merupakan hasil persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan angkutan dengan masing - masing intepretasi menghasilkan bahwa indikator kemanan didominasi oleh variabel X3, undikatoor keselamatan dengan X13, indikator kenyamanan dengan X20, indikator kesetaraan dengan X25, indikator keteraturan dengan X27, dan indikator keterjangkauan dengan X22.

Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Damri KSPN Damri Bandara YIA - Candi Borobudur via Purworejo Salaman adalah Prioritas pengembangan dengan terciptanya integrasi fisik, sistem pembayaran dan tarif, serta dukungan adanya integrasi sistem operasi. Dilakukannya pengecekan dan perawatan berkala terhadap armada dan fasilitas pendukung seperti penggantian beberapa *spare part* dari armada yang diopersikan misalnya pergantian ban, kampas rem, pergantian oli, *shock breaker*, kondisi AC, dan kondisi tempat duduk penumpang. Menambah fasilitas pendukung yang ramah difable seperti *guiding block*, *ramp* untuk memudahkan naik dan turun penumpang, bagasi untuk kursi roda, ketersediaan petugas khusus yang membantu, serta tempat duduk prioritas. Menambah fasilitas penguat sinyal didalam armada dengan maksud saat berada dalam perjalanan dan lokasi yang jauh dari jangkauan sinyal akses CCTV yang terpasang didalam armada tetap dapat dipergunakan sebagai alat pengawasan dan mengurangi

terjadinya alat yang tidak dapat berfungsi secara baik sehingga dapat menjadi potensi penyelewengan ataupun kesulitan memperoleh informasi jika terjadi gangguan atau kondisi darurat.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih dihaturkan kepada para *stakeholder* terkait khususnya Direktorat Jenderal Perhubungan Darat yang sudah telah membantu dan mendorong terlaksananya artikel ini hingga dapat berjalan dengan lancar. Serta kepada pihak pengelola jurnal multimoda hingga terfasilitasinya artikel ini.

Daftar Pustaka

- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- 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.
- Nazir, Moh. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nazir, Moh, dan Risman Sikumbang. 2009. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- 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.
- Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 88 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Pada Kawasan Strategis Nasional. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Kementerian Perhubungan: Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor PP 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan. Republik Indonesia. 2014. 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.
- 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.
- Santoso, Singgih. 2012. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Undang - Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Kementerian Perhubungan RI: Jakarta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.