

BAB IV ANALISA DATA

4.1. Pengambilan Data

Analisa penelitian ini yaitu mengumpulkan data-data responden pengguna angkutan umum pedesaan yang diperoleh dari survey di Terminal Tipe B Kefamenanu Kab.TTU evaluasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pelayanan angkutan pedesaan serta karakteristik pengguna angkutan umum itu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pedesaan Kabupaten Timur Tengah Utara, dimana angkutan umum penumpang adalah bagian dari sistem transportasi yang berfungsi sebagai bagian kebutuhan utama masyarakat juga merupakan bagian yang tidak bisa terpisahkan. Penelitian ini dimulai pada bulan Agustus 2023 selama 2 minggu. Lokasi yang diambil penulis sebagai tempat penelitian adalah Kabupaten Timur Tengah Utara.

4.2. Data Primer

Data yang didapatkan langsung dari lapangan berdasarkan karakteristik pengguna angkutan umum pedesaan dan kepuasan pengguna angkutan umum pedesaan, ada 14 pertanyaan dan 17 pertanyaan untuk 100 responden dan data tersebut dapat dilihat pada lampiran 4.

4.3. Analisa Data

Analisis yang dipakai dalam penelitian yaitu metode analisis deskriptif. Tujuan analisis ini adalah untuk mendapatkan gambaran mengenai tren yang diamati responden. Berdasarkan beberapa kemungkinan yang diperoleh dari hasil analisis, diharapkan dapat disimpulkan sistem pelayanan transportasi seperti apa yang sebenarnya dimiliki oleh kabupaten Timur Tengah Utara dan faktor apa saja yang menghambat pelayanan angkutan umum dipedesaan, sehingga timbul gagasan (solusi) Hambatan untuk pelayanan angkutan pedesaan di wilayah tersebut dapat diangkat, dipelajari dan dilayani segala kebutuhan masyarakat.

4.3.1 Karakteristik Pengguna Angkutan Umum Pedesaan

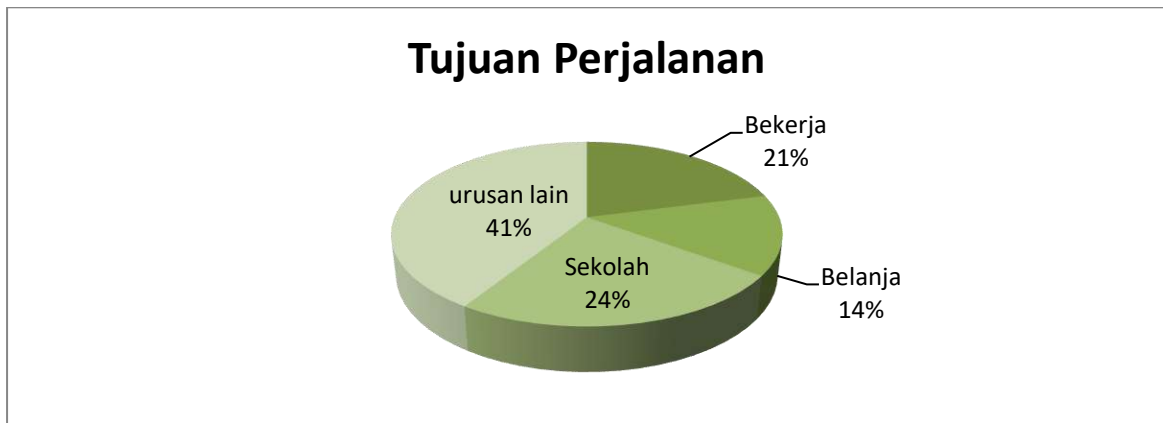
Berdasarkan hasil analisi yang diperoleh selama penyebaran kuesioner, dapat disimpulkan bahwa karakteristik pengendara angkutan umum di pedesaan Timur Tengah Utara adalah sebagai berikut:

1. Perjalanan menurut usia dan tujuan perjalanan

Tabel 4.1 Tabel penumpang menurut umur dan tujuan perjalanan

Perjalanan	Usia				Jumlah/Orang	Persentase/%
	(10-20)	(21-31)	(32-42)	(43-70)		
Bekerja	2	12	2	5	21	21 %
Belanja	-	5	4	5	14	14%
Sekolah	13	11	-	-	24	24%
Urusan Lainnya	5	9	5	22	41	41%
Jumlah					100	100%

Dari tabel yang dilihat berdasarkan usia dan tujuan perjalanan, wisatawan terbanyak berusia 14-70 tahun dengan tujuan Urusan Lain (Berdagang, kegiatan adat dan acara adat), dengan jumlah 41 orang (41%).



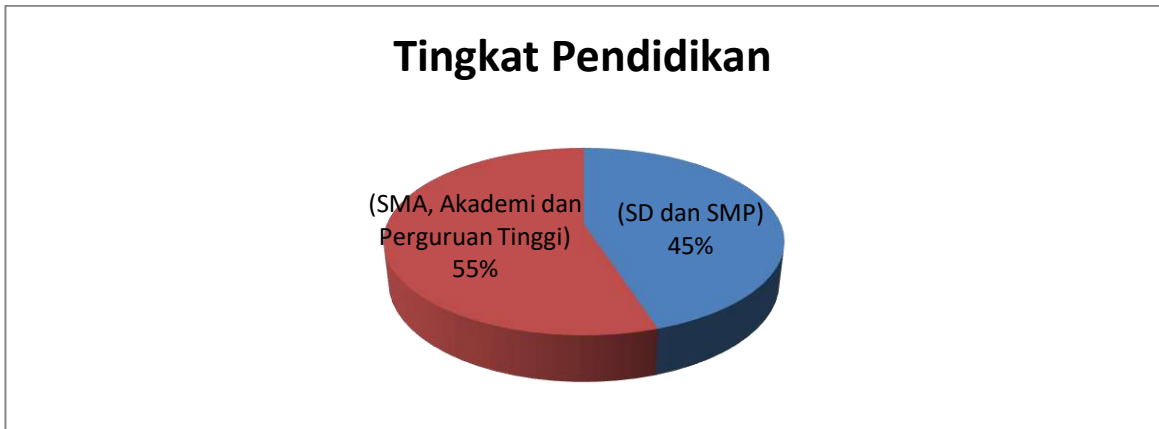
Gambar 4.1 Tujuan Perjalanan

2. Perjalanan menurut pendidikan terakhir.

Terdapat 55 orang (55%) berpendidikan tinggi (tingkat SMA, Akademi dan Perguruan Tinggi) dan yang berpendidikan tingkat SD dan SMP berjumlah 45 orang (45%).

Tabel 4.2: Pendidikan terakhir penumpang.

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah /Orang	Persentase/%
1	SD dan SMP	45 Orang	55%
2	SMA, Akademi dan Perguruan Tinggi	55 orang	45%
Jumlah		100	100%



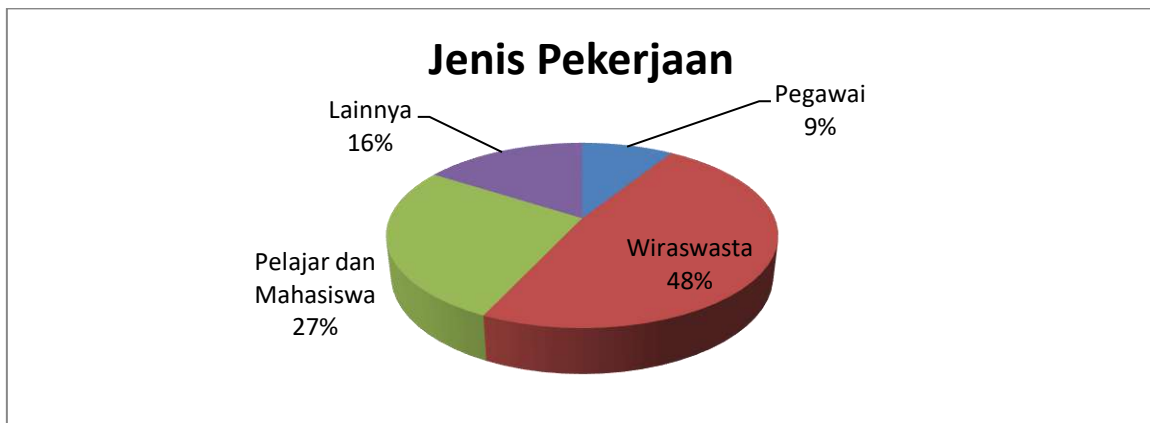
Gambar 4.2 Tingkat Pendidikan

3. Perjalanan berdasarkan jenis pekerjaan

Profesi penumpang yang paling banyak melakukan perjalanan wisata yaitu wiraswasta yaitu sebanyak 48 orang (48%)

Tabel 4.3: Penumpang yang melakukan perjalanan berdasarkan pekerjaan.

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah Orang	Persen
1	Pegawai	9	9%
2	Wiraswasta	48	48%
3	Pelajar/Mahasiswa	27	27%
4	Yang Lainnya	16	16%
Jumlah		100	100%



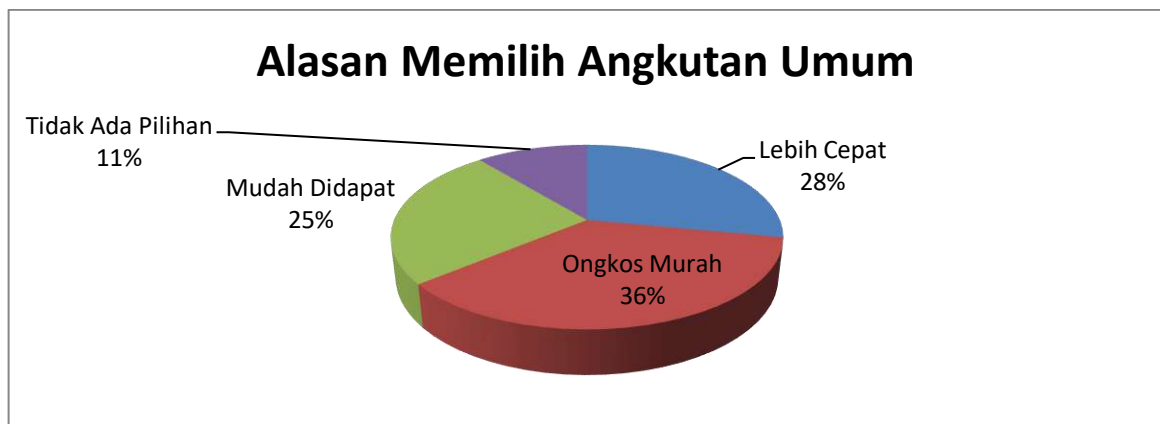
Gambar 4.3 Jenis Pekerjaan

4. Pilihan menggunakan angkutan umum

Pilihan dalam menggunakan angkutan umum untuk beraktivitas sehari-hari yaitu karena harganya yang murah (36)%, lebih cepat (28)%, mudah dijangkau (25)%, dan kurang pilihan (11)%.

Tabel 4.4: Alasan penggunaan angkutan umum.

No	Alasan	Jumlah orang	Persen/%
1	Lebih Cepat	28	28 %
2	Ongkos Murah	36	36 %
3	Mudah Didapat	25	25 %
4	tidak ada pilihan	11	11%
Jumlah		100	100 %



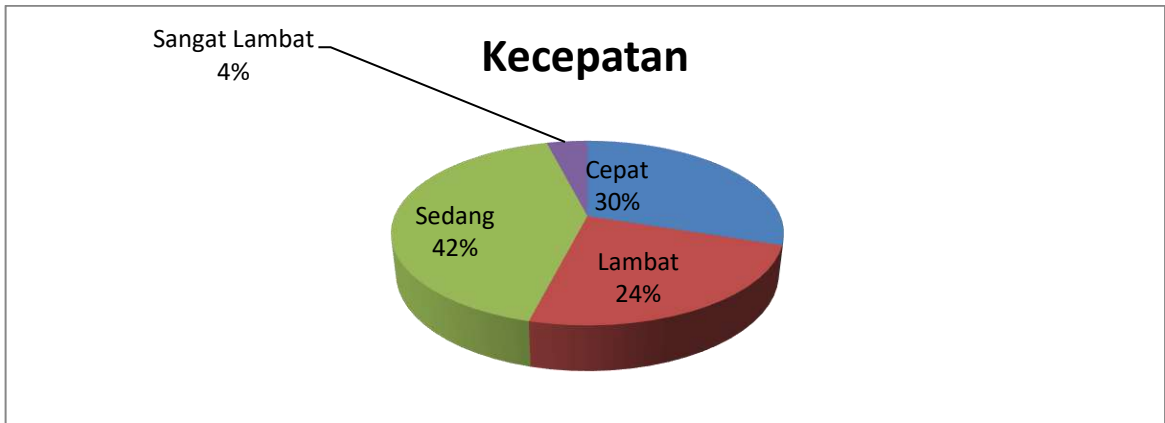
Gambar 4.4 Alasan Memilih Angkutan Umum

5. Tanggapan penumpang terhadap kecepatan angkutan

Tanggapan penumpang terhadap kecepatan angkutan yaitu dengan kecepatan sedang (42%)

Tabel 4.5: Persepsi terhadap kecepatan angkutan

No	Kecepatan	Jumlah orang	Persen/%
1	Cepat	30	30%
2	Lambat	24	24%
3	Sedang	42	42%
4	sangat lambat	4	4%
Jumlah		100	100%



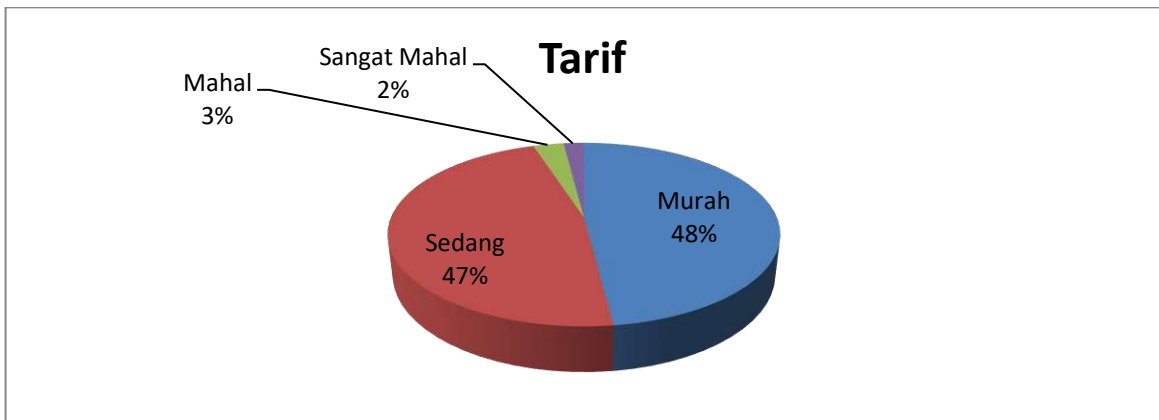
Gambar 4.5 Kecepatan

6. Ongkos perjalanan

Menurut mayoritas pengguna angkutan umum harga angkutan umum di pedesaan relatif murah (48%)

Tabel 4.6: Persepsi terhadap ongkos perjalanan

No	Tarif	Jumlah orang	Persen/%
1	Murah	48	48 %
2	Sedang	47	47 %
3	Mahal	3	3 %
4	sangat mahal	2	2 %
Jumlah		100	100%



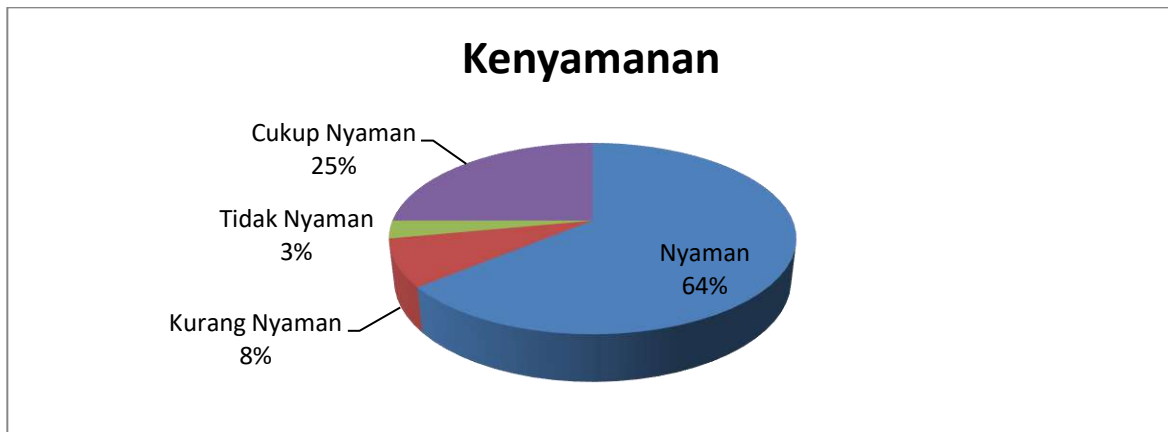
Gambar 4.6 Tarif

7. kenyamanan

kenyamanan angkutan umum menyenangkan (64%).

Tabel 4.7: Persepsi terhadap kenyamanan angkutan

No	Kenyamanan	Jumlah orang	Persen/%
1	nyaman	64	64 %
2	kurang nyaman	8	8 %
3	tidak nyaman	3	3%
4	cukup nyaman	25	25 %
Jumlah		100	100%



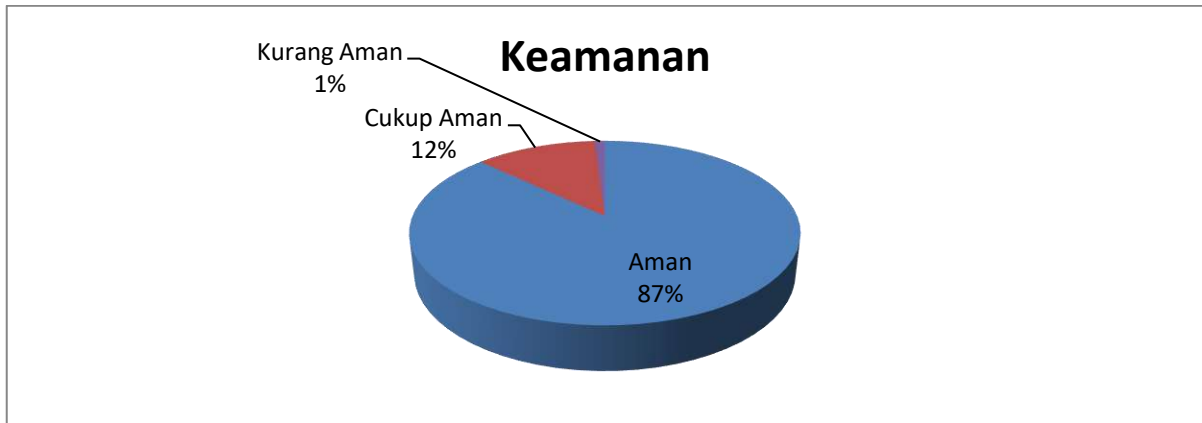
Gambar 4.7 Kenyamanan

8. Keamanan

Menurut penumpang, tingkat keamanan angkutan umum aman (87%)

Tabel 4.8: Persepsi terhadap keamanan angkutan pedesaan.

No	Keamanan	Jumlah orang	Persen/%
1	Aman	87	87 %
2	cukup aman	12	12 %
3	tidak aman	1	1 %
4	kurang aman	-	-
Jumlah		100	100%



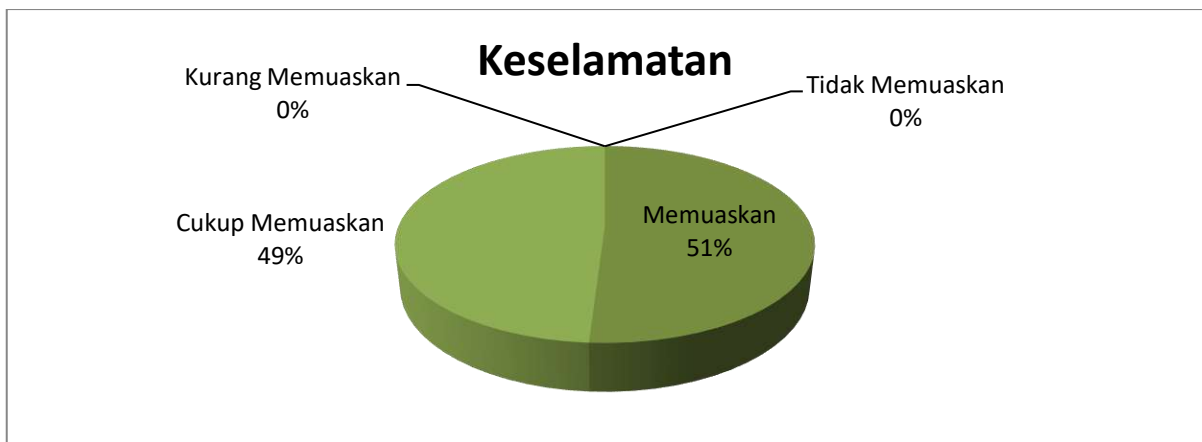
Gambar 4.8 Keamanan

9. Keselamatan

Menurut penumpang, tingkat keselamatan angkutan umu memuaskan (51%)

Tabel 4.9: Persepsi terhadap tingkat keselamatan.

No	Keselamatan	Jumlah orang	Persen/%
1	Memuaskan	51	51 %
2	cukup memuaskan	49	49 %
3	kurang memuaskan	-	-
4	tidak memuaskan	-	-
Jumlah		100	100%



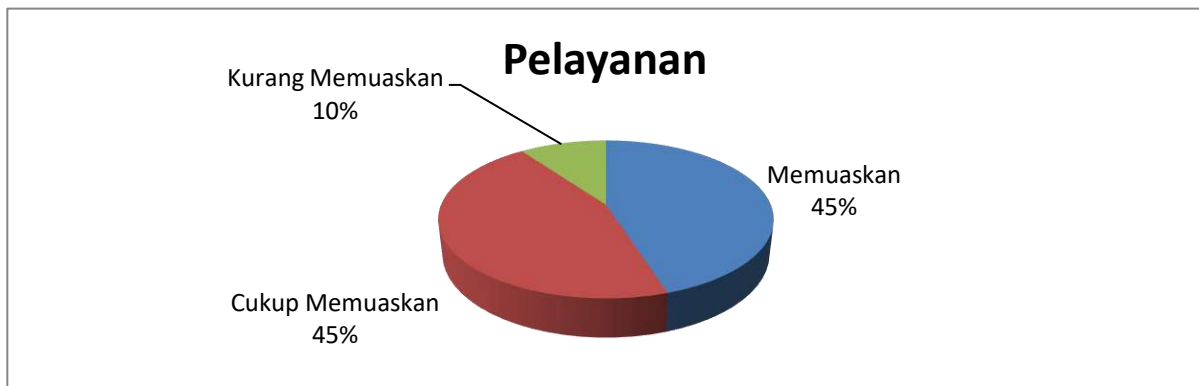
Gambar 4.9 Keselamatan

10. layanan angkutan umum

Pelayanan angkutan umum pedesaan di Timor Tengah Utara memuaskan (48%) pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.10: Layanan angkutan umum.

No	Layanan Angkutan Umum	Jumlah orang	Persen/%
1	Memuaskan	48	48 %
2	cukup memuaskan	43	43 %
3	kurang memuaskan	9	9 %
4	tidak memuaskan	-	-
Jumlah		100	100 %



Gambar 4.10 Pelayanan

11. Pengguna Angkutan Umum Pedesaan melakukan perjalanan dalam seminggu

Survey penumpang melakukan perjalanan dalam seminggu adalah penumpang melakukan perjalanan 1-3 kali dalam seminggu (40%) dan tidak tentu (60%) karena tujuannya adalah adanya keperluan penting sehingga penumpang menggunakan transportasi angkutan umum pedesaan untuk mempermudah kegiatan masyarakat, dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 4.11: Penggunaan Angkutan Umum Pedesaan dalam seminggu

No	Penggunaan Angkutan Umum Pedesaan (1 minggu)	Jumlah/orang	Persen/%
1	1-3 kali	40	40%
2	4-6 kali	-	-
3	Setiap hari	-	-
4	tidak tentu	60	60%
Jumlah		100	100 %



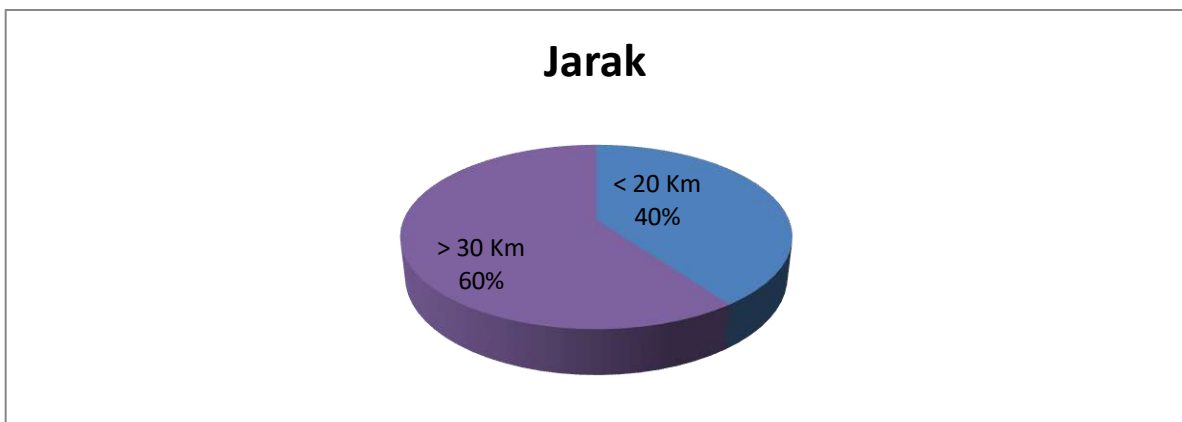
Gambar 4.11 Penggunaan Angkutan Umum Pedesaan dalam seminggu

12. Jarak berangkat ke tempat tujuan

Survey jarak berangkat ke tempat tujuan adalah > 30 Km (60%) dapat dilihat dari tabel berikut

Tabel 4.12: jarak berangkat ke tempat tujuan

No	jarak berangkat ke tempat tujuan	Jumlah orang	Persen/%
1	< 20 Km	40	40%
2	21-23 Km	-	-
3	24-29 Km	-	-
4	> 30 Km	60	60%
Jumlah		100	100 %



Gambar 4.12 Jarak

Jarak dari tempat berangkat angkutan umum ke tempat tujuan adalah > 30 Km(60%)karena jarak dari

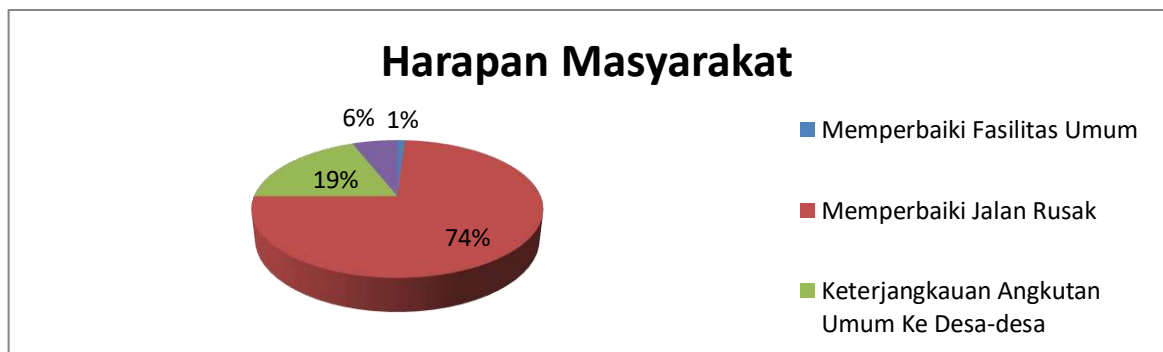
1. Terminal Tipe B Kefamenanu – Eban adalah 32 Km dengan jumlah responden 20 orang, maka jaraknya adalah > 30 Km
2. Terminal Tipe B Kefamenanu – Oeolo adalah 18 Km dengan jumlah responden 20 orang, maka jaraknya adalah < 20Km
3. Terminal Tipe B Kefamenanu – Noemuti adalah 18 Km dengan jumlah responden 20 orang, maka jaraknya adalah < 20Km
4. Terminal Tipe B Kefamenanu – Manufui adalah 122 Km dengan jumlah responden 20 orang, maka jaraknya adalah > 30 Km

13. Harapan masyarakat/penumpang

Harapan masyarakat/penumpang pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.13: Penggunaan Angkutan Umum Pedesaan dalam seminggu

No	Harapan masyarakat/penumpang	Jumlah orang	Persen/%
1	Memperbaiki Fasilitas Umum Seperti Halte dan Terminal.	1	1%
2	Memperbaiki Jalan yang Rusak	74	74%
3	Tindakan Tegas Pemerintah agar Angkutan umum menjangkau ke semua desa yang ada di pedalaman	19	19 %
4	Memperbanyak jumlah angkutan umum pedesaan	6	65%
Jumlah		100	100 %



Gambar 4.13 Harapan Masyarakat

Harapan masyarakat/penumpang adalah sebanyak (74%) dengan harapan memperbaiki jalan rusak dari pelosok desa ke desa lainnya agar terciptanya perjalanan yang aman, nyaman dan kecepatan yang baik sehingga dapat membantu masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sehari – hari.

4.3.2 Data Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan Angkutan Umum Pedesaan

Data kepuasan penumpang menggunakan metode IPA, tahap ini akan membahas tentang uji validasi 17 pertanyaan dalam kuisisioner yang dipakai untuk penelitian agar mendapatkan hasil uji yaitu valid.

1. Uji Validitas

Tempat penelitian di terminal tipe b Kefamenanu dilakukan pengambilan data melalui kuesioner yang terdiri dari 100 sampel (n) responden dan terdiri dari 17 variabel skor penilaian terkait kinerja dan kepuasan pengguna angkutan umum pedesaan dan data tersebut dapat kita lihat pada lampiran 5.

Dari data tersebut, akan dilakukan Uji *Validitas* dan *Reliabilitas* menggunakan aplikasi SPSS23 sebagai berikut:

LANGKAH PENGUJIAN VALIDITAS

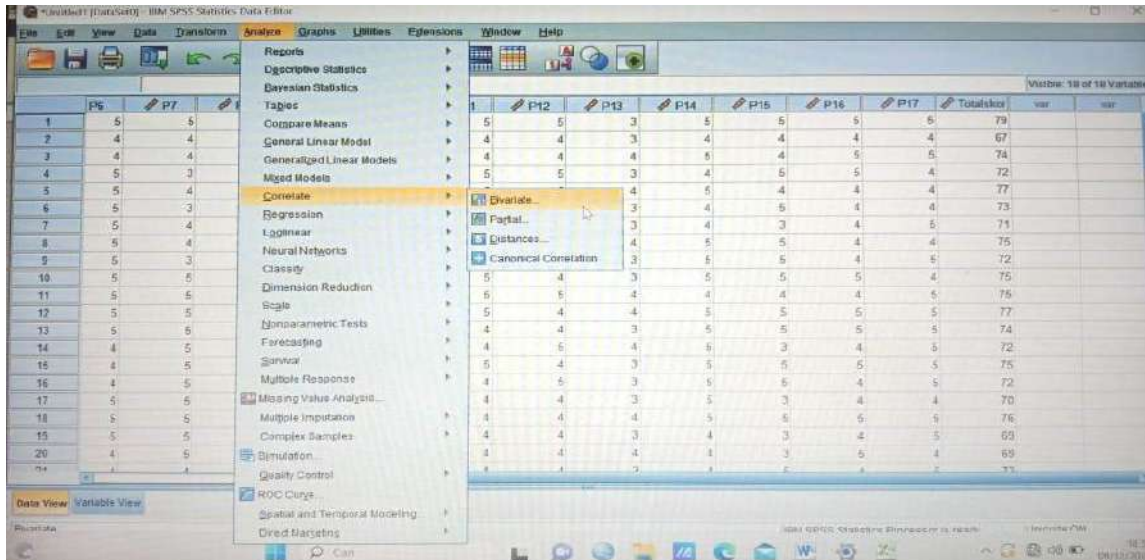
1. Dengan terlebih dahulu membuka software SPSS pada laman desktop, dilanjutkan dengan membentuk komponen variabel data pada laman *variabel view* pada halaman utama *SPSS*. Variabel tersebut disesuaikan dengan jumlah variabel skor kuesioner yang berjumlah 17 (P1 sampai P17) beserta variabel Skor Total. Dapat kita lihat pada gambar dibawah ini

Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure	Role
1	P1	Numeric	8	0	None	None	8	Right	Unknown	Input
2	P2	Numeric	8	0	None	None	8	Right	Scale	Input
3	P3	Numeric	8	0	None	None	8	Right	Scale	Input
4	P4	Numeric	8	0	None	None	8	Right	Scale	Input
5	P5	Numeric	8	0	None	None	8	Right	Scale	Input
6	P6	Numeric	8	0	None	None	8	Right	Scale	Input
7	P7	Numeric	8	0	None	None	8	Right	Scale	Input
8	P8	Numeric	8	0	None	None	8	Right	Scale	Input
9	P9	Numeric	8	0	None	None	8	Right	Scale	Input
10	P10	Numeric	8	0	None	None	8	Right	Scale	Input
11	P11	Numeric	8	0	None	None	8	Right	Scale	Input
12	P12	Numeric	8	0	None	None	8	Right	Scale	Input
13	P13	Numeric	8	0	None	None	8	Right	Scale	Input
14	P14	Numeric	8	0	None	None	8	Right	Scale	Input
15	P15	Numeric	8	0	None	None	8	Right	Scale	Input
16	P16	Numeric	8	0	None	None	8	Right	Scale	Input
17	P17	Numeric	8	0	None	None	8	Right	Scale	Input
18	Total skor	Numeric	8	0	None	None	8	Right	Scale	Input

Gambar 4.14 Laman *variabel view* pada halaman utama *SPSS*

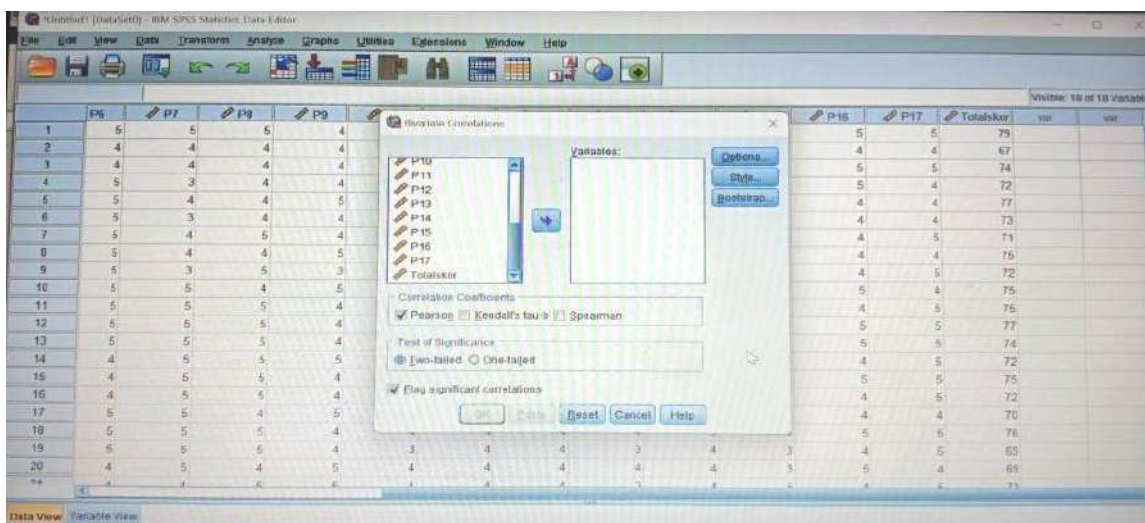
Selanjutnya lakukanlah penginputan data melalui data *Excel* yang ada misalnya P1,P2,P3,P4,P5,P6,P7,P8,P9,P10,P11,P12,P13,P14,P15,P16,P17 dan Skor Total. Lakukan *Paste* data yang ada pada laman Data View yang ada di SPSS dengan jumlah data sampel (n) sebanyak 100 pada masing-masing variabel.

- Setelah dilakukan penginputan data, kemudian kita akan mulai melakukan uji validitas melalui menu: *Analyze -> Correlate -> Bivariate*.



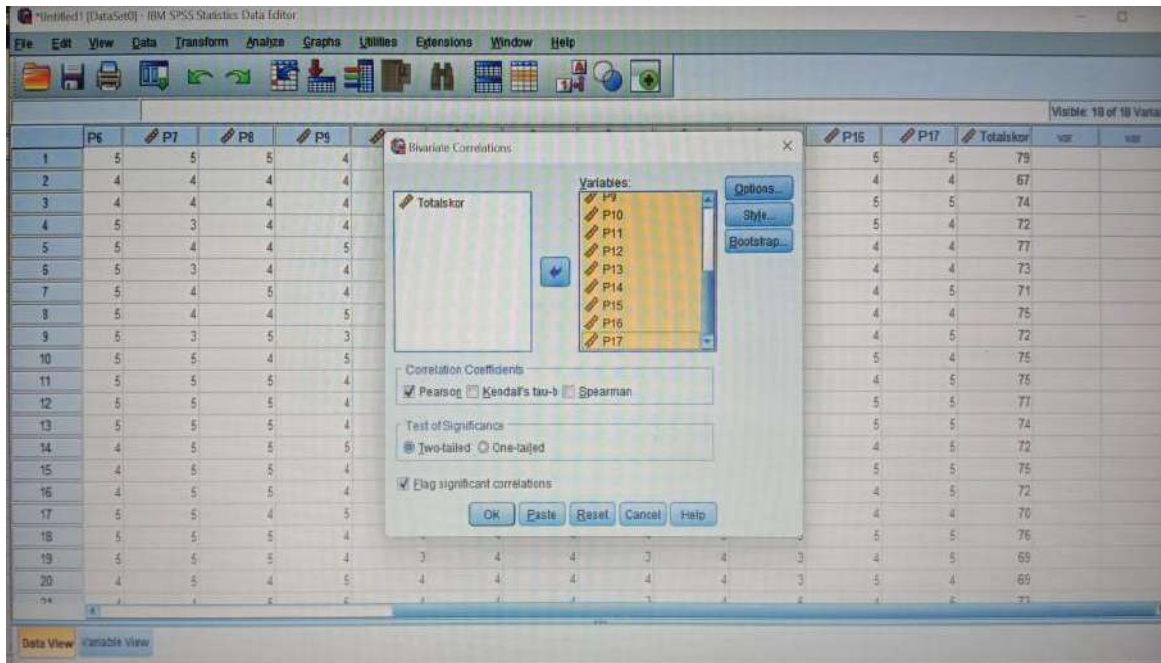
Gambar 4.15 Uji Validitas

- Kemudian kita akan ke jendela baru (*Bivariate Correlations*) untuk selanjutnya kita akan memasukkan variabel yang akan dilakukan pengujian.



Gambar 4.16 Uji Validitas

4. Variabel kita pindahkan ke kolom variabel sebelah kanan, gunakan ukuran korelasi *pearson* pada bagian koefisien korelasi. Kemudian signifikansinya dengan *two tailed* dan klik OK.



Gambar 4.17 Uji Validitas

Hasil Uji Validasi

		Correlations																	TOTAL	
		p.1	p.2	p.3	p.4	p.5	p.6	p.7	p.8	p.9	p.10	p.11	p.12	p.13	p.14	p.15	p.16	p.17		
p.1	Pearson Correlation	1	.201	.165	.280	.047	.187	.050	.036	.664	.244	.156	.353	.283	.093	.028	-.120	.036	.510	
	Sig. (2-tailed)		.045	.101	.005	.642	.063	.624	.723	<.001	.015	.122	<.001	.004	.357	.781	.235	.723	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
p.2	Pearson Correlation	.201	1	.360	-.017	.084	.048	.298	.026	.363	-.146	-.135	.000	.048	.052	.082	.068	.026	.324	
	Sig. (2-tailed)			<.001	.863	.407	.634	.003	.800	<.001	.146	.181	1.000	.635	.605	.416	.601	.800	.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
p.3	Pearson Correlation	.165	.360	1	-.024	-.021	.027	.081	.090	.269	-.061	-.032	-.010	.182	.066	-.057	.031	.090	.297	
	Sig. (2-tailed)				.810	.837	.790	.424	.371	.007	.545	.750	.920	.069	.516	.575	.759	.371	.003	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
p.4	Pearson Correlation	.280	-.017	-.024	1	.235	.224	-.002	.184	.216	.741	.374	.416	.303	.094	.027	.284	.184	.611	
	Sig. (2-tailed)					.019	.025	.981	.067	.031	<.001	<.001	<.001	.002	.354	.787	.004	.067	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
p.5	Pearson Correlation	.047	.084	-.021	.235	1	.144	.214	.221	.161	.133	.087	.105	.092	.188	.376	.181	.221	.459	
	Sig. (2-tailed)						.154	.032	.027	.109	.186	.390	.300	.362	.061	<.001	.071	.027	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
p.6	Pearson Correlation	.187	.048	.027	.224	.144	1	.157	-.031	.191	.208	.167	.088	.064	.023	.015	-.089	-.031	.254	
	Sig. (2-tailed)							.119	.761	.056	.038	.097	.381	.596	.817	.879	.380	.761	.011	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
p.7	Pearson Correlation	.050	.298	.081	-.002	.214	.157	1	.174	.311	-.030	-.077	.093	.032	.160	-.167	-.113	.174	.274	
	Sig. (2-tailed)								.084	.002	.765	.447	.358	.753	.112	.096	.264	.084	.006	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
p.8	Pearson Correlation	.036	.026	.090	.184	.221	-.031	.174	1	.118	.117	.230	.284	.285	.287	.099	.115	1.000	.593	
	Sig. (2-tailed)									.241	.248	.021	.004	.004	.004	.329	.254	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
p.9	Pearson Correlation	.664	.363	.269	.216	.161	.191	.311	.118	1	.053	.075	.237	.330	.207	-.010	-.071	.118	.584	
	Sig. (2-tailed)										.599	.458	.018	<.001	.039	.925	.482	.241	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
p.10	Pearson Correlation	.244	-.146	-.061	.741	.133	.208	-.030	.117	.093	1	.277	.282	.240	.075	.043	.212	.117	.468	
	Sig. (2-tailed)											.005	.004	.016	.460	.672	.034	.248	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
p.11	Pearson Correlation	.156	-.135	-.032	.374	.087	.167	-.077	.230	.075	.277	1	.251	-.013	.100	.075	.117	.230	.362	
	Sig. (2-tailed)													.012	.899	.322	.454	.245	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
p.12	Pearson Correlation	.353	.000	-.010	.416	.105	.088	.093	.284	.237	.282	.251	1	.409	.034	-.057	.165	.284	.543	
	Sig. (2-tailed)														<.001	.736	.572	.064	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
p.13	Pearson Correlation	.283	.048	.182	.303	.092	.054	.032	.285	.330	.240	-.013	.409	1	.078	.165	.154	.285	.552	
	Sig. (2-tailed)														.441	.101	.127	.004	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
p.14	Pearson Correlation	.093	.052	.066	.094	.188	.023	.160	.287	.207	.075	.100	.034	.078	1	.091	-.052	.287	.351	
	Sig. (2-tailed)															.369	.610	.004	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
p.15	Pearson Correlation	.028	.082	-.057	.027	.376	.015	-.167	.099	-.010	.043	.076	-.057	.165	.091	1	.443	.099	.302	
	Sig. (2-tailed)																<.001	.329	.002	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
p.16	Pearson Correlation	-.120	.068	.031	.284	.181	-.089	-.113	.115	-.071	.212	.117	.186	.154	-.052	.443	1	.115	.327	
	Sig. (2-tailed)																		<.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
p.17	Pearson Correlation	.036	.026	.090	.184	.221	-.031	.174	1.000	.118	.117	.230	.284	.285	.287	.099	.115	1	.593	
	Sig. (2-tailed)																		<.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.510	.324	.297	.611	.459	.254	.274	.593	.584	.468	.362	.543	.582	.351	.302	.327	.593	1	
	Sig. (2-tailed)																			<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
 **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 4.18 Hasil Uji Validitas

Gambar diatas merupakan hasil uji validasi dari 17 pertanyaan menggunakan aplikasi SPSS 23 dan dapat kita lihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.14: Hasil uji validitas variabel

No	Indikator	Variabel	<i>r Pearson Corelation</i>	<i>Significant</i>
1	Keamanan	X1	0,510	0,001
		X2	0,324	0,001
		X3	0,297	0,003
		X4	0,611	0,001
2	Keselamatan	X5	0,459	0,001
		X6	0,254	0,011
		X7	0,274	0,006
		X8	0,593	0,001
		X9	0,584	0,001
		X10	0,468	0,001
3	Kenyamanan	X11	0,362	0,001
		X12	0,543	0,001
		X13	0,552	0,001
4	Keterjangkauan	X14	0,351	0,001
		X15	0,302	0,002
5	Kesetaraan	X16	0,327	0,002
6	Keteraturan	X17	0,593	0,001

Pada tabel diatas Langkah berikutnya adalah menguji nilai r pada kolom skor total dan dibandingkan dengan nilai r tabel

Tingkat Signifikansi

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

Dasar Keputusan :

r hitung (nilai koefisien korelasi) > r tabel = Valid

r hitung (nilai koefisien korelasi) < r tabel = Tidak valid

Tabel 4.15: Tabel r

Tabel r untuk df = 51 - 100					
df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Berdasarkan Tabel diatas nilainya diperoleh dari perhitungan berikut, diketahui N = 100 (responden) dengan rumus $df = (N-2)$ maka $df = 100-2 = 98$, Jadi nilai r Tabel diatas adalah **0,1966**

Tabel 4.16: Perbandingan R Hitung dan R Tabel

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,510	0,1966	Valid
2	0,324	0,1966	Valid
3	0,297	0,1966	Valid
4	0,611	0,1966	Valid
5	0,459	0,1966	Valid
6	0,254	0,1966	Valid
7	0,274	0,1966	Valid
8	0,593	0,1966	Valid
9	0,594	0,1966	Valid
10	0,468	0,1966	Valid
11	0,362	0,1966	Valid
12	0,543	0,1966	Valid
13	0,552	0,1966	Valid
14	0,351	0,1966	Valid
15	0,302	0,1966	Valid
16	0,327	0,1966	Valid
17	0,593	0,1966	Valid

Karena r hitung (nilai koefisien korelasi) pada komponen penilaian (P) 1 s/d 17 $>$ r , maka pengambilan keputusan dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi yaitu $\alpha = 5\%$ kuesioner yang adalah *VALID*.

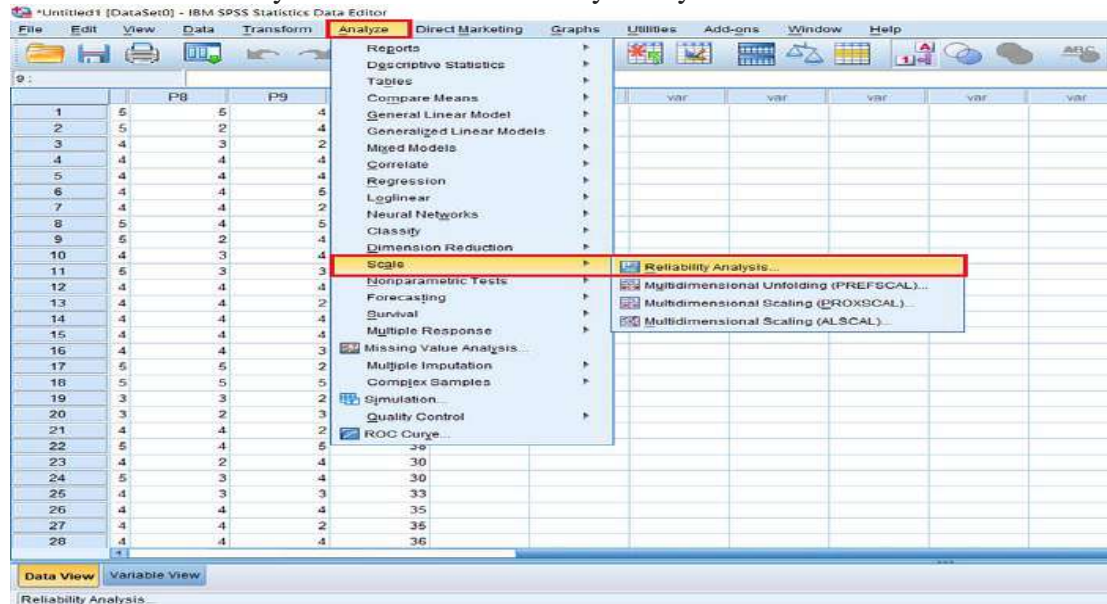
2. Uji Reabilitas

Metode yang digunakan untuk pengujian reliabilitas dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan nilai Alpha Cronbach yang didapat dengan bantuan software IBM SPSS versi 23 (free download khusus 1 bulan). 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). Nilai Cronbach Alpha berdasarkan perhitungan adalah 0,747 dari 17 pertanyaan adalah Realiabel, maka diperoleh informasi bahwa indikator yang dipakai dalam pertanyaan penelitian dinyatakan realibel karna mempunyai nilai koefisien reabilitas yakni $>$ 0,60.

LANGKAH PENGUJIAN RELIABILITAS

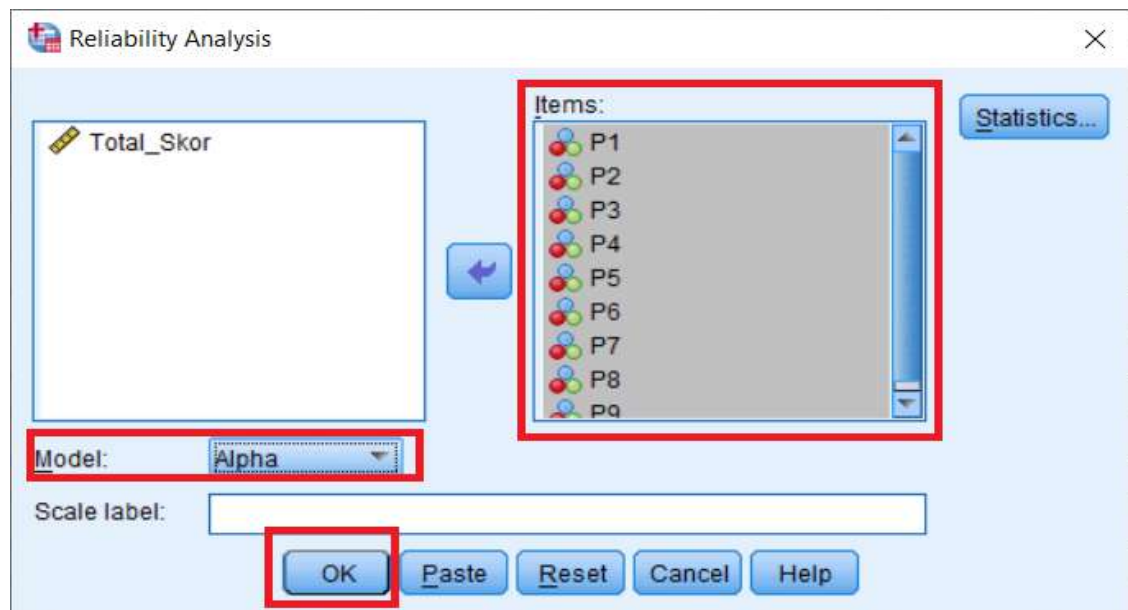
Setelah memastikan kuesioner sudah teruji validitasnya, selanjutnya lakukan Uji Reliabilitas untuk melihat konsistensi dari hasil kuesioner yang ada.

1. Gunakan menu Analyze -> Scale -> Reliability Analysis



Gambar 4.19 Tahapan Uji Reabilitas

2. Pada jendela baru (*Reliability Analysis*) pindahkan seluruh variabel komponen penilaian (P) kecuali variabel *Total_Score*, kemudian pada model menggunakan Alpha dan OK.



Gambar 4.20 Tahapan Uji Reabilitas

HASIL UJI RELIABILITAS

Di bawah ini adalah hasil perhitungan reliabilitas (evaluasi) terhadap 9 komponen kuesioner

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.747	17

Gambar 4.21 Hasil Uji Reabilitas

Tingkat Signifikansi

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

Dasar Keputusan :

r hitung (*cronbach alpha*) > r tabel = Reliabel (Konsisten)

r hitung (*cronbach alpha*) < r tabel = Tidak Reliabel (Konsisten).

Tabel 4.17: Tabel r

Tabel r untuk df = 51 - 100					
df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Berdasarkan Tabel diatas nilainya diperoleh dari perhitungan berikut, diketahui N = 100 (responden) dengan rumus $df = (N-2)$ maka $df = 100-2 = 98$, Jadi nilai r Tabel diatas adalah **0,1966** (Berdasarkan persamaan 2.2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.747	17

Gambar 4.22 Hasil Reliability statistics

Jadi Karena r hitung (*cronbach alpha*) secara keseluruhan (0.747) > r tabel (0.1966) yang diperjelas dengan nilai dari *cronbach alpha* pada setiap poin penilaian (P1 sampai P17) > r tabel, maka keputusannya dengan menggunakan *tingkat signifikansi atau $\alpha = 5\%$* , kuesioner yang ada adalah *RELIABEL (KONSISTEN)*

3. Hasil Analisis Data *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dipakai untuk memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan fasilitas dengan mengukur tingkat kinerja dan tingkat kepuasan (Saputra & Savitri, 2020) Tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan menunjukkan seberapa puas pelanggan terhadap perubahan pelayanan dan kinerja fasilitas.

Metode ini salah satu cara untuk mengidentifikasi variabel yang menjadi prioritas dalam perbaikan layanan dari terselenggaranya angkutan angkutan umum pedesaan Kab. TTU, khususnya pada ke lima trayek berdasarkan lokasi penelitian, sehingga nantinya dapat dituangkan kedalam beberapa usulan dan rekomendasi berdasarkan diagram analisis hasil output dari metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Pemilihan variabel pada Tabel diatas merupakan variabel yang diperoleh berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 98 Tahun 2013 tentang Standar pelayanan minimal angkutan pedesaan. Setelah memilih dan menguji 17 variabel dalam penelitian ini. Di bawah ini adalah

informasi mengenai kinerja dan tingkat kepuasan berdasarkan survei terperinci berdasarkan rumus persamaan 2.4

1. Perhitungan Tingkat Kesesuaian.

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

Dimana:

Tki= Tingkat Kesesuaian Responden Pada Indikator 1

Xi =298

Yi= 306

Maka,

$$Tki = \frac{298}{306} * 100\%$$

$$Tki = 97.39 \%$$

Metode yang sama digunakan untuk mendapatkan nilai tingkat kesesuaian untuk indikator 2 sampai 17. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 4.18 : Tingkat Kesesuaian (Tki)

NO	KINERJA (X)	KEPUASAN (Y)	Tki
1	298	306	97.39
2	336	350	96.00
3	351	375	93.60
4	356	402	88.56
5	392	426	92.02
6	446	461	96.75
7	448	457	98.03
8	431	436	98.85
9	408	442	92.31
10	347	431	80.51
11	339	438	77.40
12	320	438	73.06
13	384	439	87.47
14	439	440	99.77
15	417	419	99.52
16	351	389	90.23
17	260	406	64.04

kemudian untuk penempatan data kedalam diagram kartesius menggunakan rumus persamaan (2.5). misalnya untuk indicator 1, nilai \bar{X} dan \bar{Y} dapat diperoleh sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}, \quad \text{Dimana: } \sum Xi = 298 \quad n = 100$$

$$\sum Yi = 306$$

Maka,

$$\bar{X} = \frac{298}{100} = 2.98, \quad \bar{Y} = \frac{306}{100} = 3.06$$

$$\bar{X} = 2.98, \quad \bar{Y} = 3.06$$

Metode yang sama juga digunakan untuk mendapat nilai \bar{X} dan \bar{Y} untuk indikator 2 sampai dengan indikator 17. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.19: Distribusi hasil data kinerja dan kepuasan variabel pelayanan

No	Variabel	Kinerja (X)	Rata - rata (X)	Kepentingan (Y)	Rata-rata (Y)
1.keamanan	Papan informasi mengenai nama pengemudi yang ditempatkan di ruang pengemudi	298	2.98	306	3.06
	pegawai angkutan umum menggunakan seragam	336	3.36	350	3.5
	Informasi trayek yang dilayani dan dilengkapi logo perhubungan.	351	3.51	375	3.75
	Identitas kendaraan meliputi jenis pelayanan, kelas pelayanan, dan nama perusahaan angkutan umum	356	3.56	402	4.02
2.keselamatan	Pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental	392	3.92	426	4.26
	Pengemudi memiliki pengetahuan tentang rute yang dilayani, tata cara mengangkut orang, dan tata cara berlalu lintas	446	4.46	461	4.61
	Pengemudi mempunyai keterampilan mengemudi kendaraan sesuai dengan jenis kendaraan;	448	4.48	457	4.57
	Pengemudi mempunyai sikap dan perilaku yang baik, hormat dan ramah terhadap penumpang.	431	4.31	436	4.36
	Pengemudi melakukan pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan	408	4.08	442	4.42
	Dana pertanggung jawaban kecelakaan penumpang dan dana pertanggung jawaban kecelakaan lalu lintas jalan.	347	3.47	350	3,50
	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut.	339	3.39	438	4.38
3.kenyamanan	jendela maupun kap di bagian atas kendaraan yang dapat dibuka/ditutup	320	3.2	438	4.38

	Fasilitaas Kebersihan	384	3.84	439	4.39
4.keterjangkauan	Memberikan pelayanan sesuai dengan rute yang telah ditentukan	439	4.39	440	4.4
	Tarif yang dikenakan kepada penumpang sesuai dengan jauh dekatnya perjalanan	417	4.17	419	4.19
5. kesetaraan	Pelayanan prioritas	351	3.51	434	4.34
6. keteraturan	Informasi pelayanan (tarif dan trayek yang dilayani)	260	2,6	445	4,45
TOTAL		62.77		72.72	
RATA-RATA		3.69		4.28	

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh informasi bahwa hasil nilai total rata – rata pada tingkat kinerja dan tingkat kepuasan dalam kualitas pelayanan angkutan umum pedesaan Kab. TTU merupakan dengan nilai \bar{x} (X rata-rata) = 3,69 dan \bar{y} (Y rata-rata) = 4,28. Nilai \bar{x} merupakan jumlah rata – rata dari total keseluruhan variabel yakni sebanyak 17 variabel dari hasil survey berdasarkan nilai kinerja, sedangkan nilai \bar{y} merupakan jumlah rata – rata dari keseluruhan variabel berdasarkan hasil survey dari tingkat kepuasan. Selanjutnya hasil perhitungan tersebut diplot kedalam diagram kartesius yang dibatasi oleh grafik berdasarkan persamaan 2.6

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{k} \quad , \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{k}$$

Dimana :

$$\bar{X} = 63.23$$

$$\bar{Y} = 70.55$$

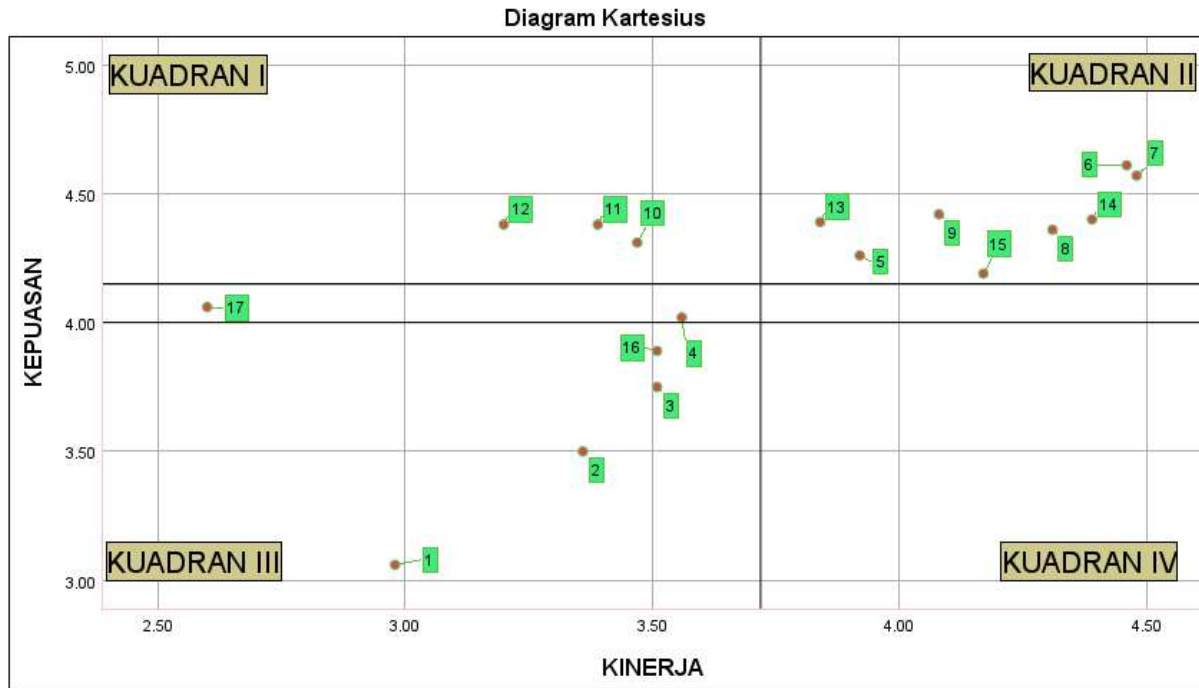
$$k = 17$$

$$\text{Maka, } \bar{X} = \frac{62,77}{17} \quad , \quad \bar{Y} = \frac{72,72}{17}$$

$$\bar{X} = 3.69 \quad , \quad \bar{Y} = 4.28$$

Nilai \bar{X} dan \bar{Y} ini akan membagi diagram kartesius menjadi 4 bagian yaitu kuadran A, Kuadran B, Kuadran C dan Kuadran D. Kemudian nilai rerataan tiap indicator yang diperoleh pada table 4.16 tersebut diplot pada diagram kartesius untuk diketahui indicator-indikator yang tersebar pada keempat kuadran yang telah dibatasi oleh nilai \bar{X} dan \bar{Y}

Berikut kriteria output hasil analisis grafis IPA yang dilakukan dengan menggunakan software IBM SPSS versi 23 (free *download* selama 1 bulan saja) *Output* grafis hasil distribusi frekuensi rata-rata setiap variabel analisis ditunjukkan pada gambar dibawah ini.



Gambar 4.23 Grafik kuadran output analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

Berdasarkan gambar diatas Analisis IPA (*Impance Performance Analysis*) berdasarkan persepsi responden terhadap kepuasan penggunaan angkutan umum di perdesaan menunjukkan bahwa 3 dari 17 variabel yang ada terletak pada kuadran I variabel terpenting yang harus ditingkatkan, 8 variabel terletak di Kuadran II variabel yang mempengaruhi kualitas kinerja harus dijaga , 5 variabel di Kuadran III variabel yang dianggap kurang penting namun kualitas kerjanya dianggap lebih rendah dan ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.20 hasil output diagram kartesius IPA

No	Variabel	Indikator	Kuadran IPA
1	penumpang harus mempunyai asuransi kecelakaan berlalulintas (10)	KESELAMATAN	KUADRAN I (prioritas tinggi/lebih penting/lebih puas)
2	Jumlah penumpang seharusnya sesuai dengan kursi yang tersedia pada angkutan umum (11)	KENYAMANAN	KUADRAN I (prioritas tinggi/lebih penting/lebih puas)

3	jendela atau pintu angkutan umum harus terbuka saat anda dalam perjalanan (12)	KENYAMANAN	KUADRAN I (prioritas tinggi/lebih penting/lebih puas
4	Sopir (Pengemudi) harus dalam keadaan sehat fisik dan mental dalam mengendarai kendaraan (5)	KESELAMATAN	KUADRAN II (pertahankan/lebih penting/lebih puas)
5	Pengemudi (sopir) perlu mengetahui tentang rute yang dilayani, tata cara mengangkut orang, dan mengetahui tata cara berlalu lintas (6)	KESELAMATAN	KUADRAN II (pertahankan/lebih penting/lebih puas)
6	Sopir (pengemudi) harus memiliki keterampilan/ kemampuan mengemudi kendaraan sesuai dengan jenis kendaraan (7)	KESELAMATAN	KUADRAN II (pertahankan/lebih penting/lebih puas)
7	Pengemudi (Sopir) harus mempunyai sikap dan perilaku yang baik, hormat dan ramah terhadap Penumpang (8)	KESELAMATAN	KUADRAN II (pertahankan/lebih penting/lebih puas)
8	Sebelum berangkat Sopir (Pengemudi) harus melakukan pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan (9)	KESELAMATAN	KUADRAN II (pertahankan/lebih penting/lebih puas)
9	Didalam angkutan umum harus tersedia tempat sampah (13)	KENYAMANAN	KUADRAN II (pertahankan/lebih penting/lebih puas)
10	Sopir (Pengemudi) Memberikan pelayanan sesuai dengan rute yang telah ditentukan (14)	KETERJANGKAUAN	KUADRAN II (pertahankan/lebih penting/lebih puas)
11	Tarif yang dikenakan kepada penumpang sesuai dengan jauh dekatnya perjalanan (15)	KETERJANGKAUAN	KUADRAN II (pertahankan/lebih penting/lebih puas)
12	Perlu adanya Papan informasi mengenai nama pengemudi yang ditempatkan di ruang pengemudi (1)	KEAMANAN	KUADRAN III (Prioritas Rendah/ kurang penting/kurang puas)
13	Pegawai angkutan umum pedesaan(sopir dan konjak) harus menggunakan seragam (2)	KEAMANAN	KUADRAN III (Prioritas Rendah/ kurang penting/kurang puas)
14	Perlu adanya informasi tentang trayek yang dilayani dan harus dilengkapi logo perhubungan (3)	KEAMANAN	KUADRAN III (Prioritas Rendah/ kurang penting/kurang puas)

15	Perlu adanya identitas kendaraan meliputi jenis pelayanan, kelas pelayanan, dan nama perusahaan angkutan umum (4)	KEAMANAN	KUADRAN III (Prioritas Rendah/ kurang penting/kurang puas)
16	Pelayanan prioritas Diberikan kepada penumpang penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, maupun wanita hamil (16)	KESETARAAN	KUADRAN III (Prioritas Rendah/ kurang penting/kurang puas)
17	Perlu Informasi pelayanan berupa tarif dan trayek yang dilayani pada ruang penumpang dibagian depan atau belakang kendaraan (17)	KETERATURAN	KUADRAN III (Prioritas Rendah/ kurang penting/kurang puas)

Dari tabel diatas maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran I

Kuadran A menunjukkan faktor-faktor atau fungsi-fungsi yang dianggap penting oleh pelanggan namun kurang dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan.

2. Kuadran II

Kuadran B menunjukkan faktor atau fungsi yang dianggap penting dan memuaskan pelanggan serta dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan.

3. Kuadran III

Kuadran C menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan tidak diterapkan dengan baik oleh perusahaan. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

4.3.3. Rekomendasi Solusi

a. Peningkatan kinerja pelayanan

Efisiensi pelayanan merupakan penilaian pelanggan secara keseluruhan terhadap hasil pelayanan yang diberikan Perusahaan agar kualitas pelayanan / pelayanannya lebih akurat dan tepat. Jadi hasil pelayanan untuk pengguna angkutan umum pedesaan dinilai cukup memuaskan tetapi harus ditingkat lagi agar masyarakat selalu nyaman dalam menggunakan jasa transportasi.

b. Meningkatkan akses transportasi untuk masyarakat desa

Pedesaan memainkan tugas penting dalam Pembangunan ekonomi dan sosial negara. Namun, hubungan transportasi yang sesuai adalah salah satu faktor terpenting yang

mempengaruhi Pembangunan daerah pedesaan. Banyak Masyarakat pedesaan kesulitan mengakses jaringan transportasi yang memadai. Prasarana transportasi di wilayah pedesaan seringkali tidak memadai dan terbatasnya ketersediaan angkutan umum menyulitkan Masyarakat untuk beraktivitas keluar daerah. Selain itu, terbatasnya akses terhadap kendaraan pribadi dan rendahnya keterampilan mengemudi juga menjadi tantangan dalam meningkatkan jaringan transportasi di masyarakat pedesaan. Dengan meningkatkan koneksi transportasi Masyarakat pedesaan, diharapkan dapat meningkatkan kualitas masyarakat dan meningkatkan pembangunan pedesaan.

Solusi untuk meningkatkan jaringan transportasi di masyarakat pedesaan meliputi beberapa hal, di antaranya adalah:

- a. Pembangunan jalan dan jembatan yang lebih baik
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan keamanan, keselamatan, kenyamanan, kesetaraan dan keteraturan
- c. Perbaikan terkait fasilitas yang diinginkan untuk memfasilitasi aksesibilitas transportasi umum di daerah pedesaan:
 1. Tersedia layanan informasi berupa loket/ruangan khusus, brosur dan spanduk terkait informasi rute perjalanan, pembelian tiket, tarif dan jadwal keberangkatan/kedatangan.
 2. Terdapat lembaga layanan pelanggan yang melayani penumpang dengan permasalahan dan keluhan.
 3. Jadwal keberangkatan dapat disesuaikan lebih lanjut dengan jadwal kedatangan sarana angkutan umum lainnya.
 4. Adanya fasilitas ruang tunggu yang lebih baik, yakni dilengkapi dengan tempat duduk yang lebih banyak.
 5. Jumlah penumpang harus sesuai dengan kursi yang tersedia pada angkutan umum pedesaan
 6. Jendela atau pintu angkutan umum harus terbuka saat dalam perjalanan

4.4. Pembahasan

1. Karakteristik Pengguna Angkutan Umum Pedesaan

Penelitian ini menggunakan metode analisa deskriptif, dalam proses pengumpulan data deskriptif responden, didapat beberapa data penunjang mengenai latar belakang responden. Pertama, penumpang melakukan perjalanan berdasarkan usia dan tujuan dari keterangan data yang ditinjau berdasarkan usia dan tujuan berwisata, wisatawan terbanyak berusia 14-70 tahun dengan tujuan Urusan Lain (Berdagang, kegiatan adat dan acara adat), dengan jumlah 41 orang (41%), diikuti oleh sekolah sebanyak 24 orang (24%), bekerja sebanyak 21 orang (21%) dan yang terakhir adalah belanja 14 orang (14%). Kedua penumpang melakukan perjalanan menurut tingkat pendidikan terakhir, dari keseluruhan responden berjumlah 55 orang (55 %) yaitu tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Perguruan Tinggi dan diikuti 45 orang (45%) yaitu tingkat Sekolah Dasar (SD) dan Sekolah Menengah Pertama (SMP). Ketiga Profesi penumpang yang paling banyak melakukan perjalanan wisata yaitu wiraswasta yaitu sebanyak 48 orang (48%), diikuti pelajar/mahasiswa 27 orang (27%), diikuti yang lainnya 16 orang (16%), dan yang terakhir adalah pegawai 9 orang (9%). Keempat alasan penggunaan angkutan umum, terbanyak adalah ongkos murah 36 orang (36%), diikuti lebih cepat 28%, mudah didapat 25% dan tidak ada pilihan 11%. Kelima Tanggapan penumpang terhadap kecepatan angkutan yaitu sedang karena angkutan ini bergerak dengan kecepatan sedang (42%), diikuti cepat 30%, lambat 24%, dan sangat lambat 4%. Keenam, Tarif angkutan angkutan umum pedesaan menurut sebagian besar pengguna jasa angkutan umum adalah tergolong murah (48%), diikuti sedang 47%, mahal 3% dan sangat mahal 2%. Ketujuh, Persepsi yang diberikan terhadap tingkat kenyamanan angkutan umum adalah nyaman (64%), diikuti cukup nyaman 25%, kurang nyaman 8% dan tidak nyaman 3%. Kedelapan, Tingkat keamanan angkutan umum, menurut penumpangnya adalah aman (87%), diikuti 12% cukup aman dan 1% tidak aman. Kesembilan, Tingkat keselamatan angkutan umum, menurut penumpang adalah memuaskan (51%), dan cukup memuaskan 49%. Kesepuluh, layanan angkutan umum pedesaan di kabupaten Timor Tengah Utara adalah memuaskan (48%), diikuti cukup memuaskan 43% dan kurang memuaskan 9%. Kesebelas, perjalanan dalam seminggu adalah penumpang melakukan perjalanan 1-3 kali dalam seminggu (40%) dan tidak tentu

(60%). Keduabelas, Survey jarak dari tempat berangkat angkutan umum ke tempat tujuan adalah > 30 Km (60%) dan < 20 adalah 40%. Ketigabelas, Harapan masyarakat/penumpang adalah sebanyak (74%) dengan harapan memperbaiki jalan, tindakan tegas pemerintah agar angkutan umum menjangkau ke semua desa yang ada di pedalaman 19%, memperbanyak jumlah angkutan desa 6% dan memperbaiki fasilitas umum seperti halte dan terminal.

2. Kepuasan Penumpang terhadap layanan Angkutan Umum Pedesaan

Berdasarkan penelitian dan analisis yang dilakukan, maka diperoleh beberapa kesimpulan bahwa hasil analisis terhadap tingkat kepuasan pengguna angkutan umum menunjukkan bahwa pengguna mempunyai hak untuk merasa aman dan nyaman dalam menggunakan transportasi angkutan umum pedesaan yang tersebar diberbagai trayek Kab.TTU. Penumpang dalam menjalankan tugas dan tujuan tertentu dengan harapan mendapatkan layanan yang baik, maka kinerja kualitas pelayanan angkutan penumpang angkutan umum pedesaan berdasarkan analisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah dengan perbaikan indikator pada semua aspek yakni keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan yakni dengan mematuhi penyelenggaraan yang sesuai dengan standart pelayanan minimum. Maka hal-hal yang perlu dikembangkan adalah adanya papan informasi nama pengemudi, seragam bagi pegawai angkutan umum pedesaan, identitas kendaraan dan pelayanan prioritas bagi kepada penumpang yang berkebutuhan khusus agar terciptanya semua aspek standart pelayanan minimum yang dirasakan oleh pengguna angkutan umum pedesaan.