

KAJIAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA INFRASTRUKTUR TRANSPORTASI DI KABUPATEN HALMAHERA UTARA

Mufti Amir Sultan¹⁾
Dosen Program Studi Teknik Sipil
Fakultas Teknik
Universitas Khairun

Nurmayasa Marsaoly²⁾
Dosen Program Studi Teknik Sipil
Fakultas Teknik
Universitas Khairun

M.Taufiq Yuda Saputra³⁾
Dosen Program Studi Teknik Sipil
Fakultas Teknik
Universitas Khairun

Andi Arifah Pasri⁴⁾
Dosen Program Studi Teknik Sipil
Fakultas Teknik
Universitas Khairun

Abstrak

Infrastruktur mempunyai kedudukan yang cukup strategis dalam konteks peran dan sumbangannya dalam pembangunan nasional. Salah satu komponen penting dalam pengembangan dan peningkatan infrastruktur adalah pengembangan kinerja sarana dan prasarana infrastruktur itu sendiri. Kabupaten Halmahera Utara adalah kabupaten dengan wilayah kepulauan sehingga transportasinya mempunyai karakter tersendiri yaitu transportasi laut pulau. Infrastruktur transportasi darat di Kabupaten Halmahera Utara hingga saat ini belum tersedia dengan baik. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kondisi sarana dan prasana infrastruktur transportasi dan mengkaji ketersediaan infrastruktur transportasi yang sudah ada dan yang belum tersedia sebagai penunjang pembangunan kabupaten Halmahera Utara.

Pengambilan data primer melalui wawancara dan kuesioner kepada responden pengguna dan penyedia jasa. Data Lalu diolah dan dianalisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut responden sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, serta faktor-faktor pelayanan yang perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. Sedang metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan/harapan dari atribut-atribut jasa pelayanan.

Hasil penelitian infrastruktur transportasi di kabupaten Halmahera Utara menunjukkan bahwa kondisi infrastruktur yang sangat dirasakan adalah dari segmen Infrastruktur transportasi. Pembangunan sektor transportasi merupakan bagian yang amat penting dalam pembangunan nasional. Tingkat kepuasan responden secara keseluruhan mengenai infrastruktur transportasi darat, laut dan udara masuk kedalam kategori cukup puas (51%-65%), ini memperlihatkan bahwa pelayanan infrastruktur transportasi masih perlu ditingkatkan lagi sehingga diharapkan kinerja infrastruktur transportasi dapat masuk ke dalam kategori puas (nilai >65%).

Kata Kunci : Kinerja, Infrastruktur Transportasi

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Sebagai negara kepulauan yang tersebar disepanjang katulistiwa, negara Republik Indonesia memiliki karakteristik yang khas, baik dalam dimensi geografis, sosiologi bahkan sosial budaya. Potensi besar yang dimiliki oleh Indonesia baik potensi sumber daya alam, sumber daya manusia maupun sumber daya kultural diyakini sampai saat ini belum digali dan dikembangkan secara optimal. Upaya peningkatan dan optimalisasi potensi yang selama ini dilakukan dirasakan belum membuahkan hasil yang diharapkan. Adanya kendala, baik itu pada aspek sumber daya manusia, aspek kemampuan pendanaan, kualitas manajemen serta penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi menyebabkan berkurangnya percepatan (akselerasi) peningkatan optimalisasi, untuk meningkatkan akselerasi tersebut diperlukan peningkatan dan pengembangan infrastruktur pembangunan nasional.

Infrastruktur mempunyai kedudukan yang cukup strategis dalam konteks peran dan sumbangannya dalam pembangunan nasional. Salah satu komponen penting dalam pengembangan dan peningkatan infrastruktur adalah pengembangan kinerja sarana dan prasarana infrastruktur itu sendiri.

Salah satu unsur utama kebijaksanaan pembangunan dalam rangka menunjang kegiatan ekonomi adalah penyediaan infrastruktur yang memadai, seperti : ketenagalistrikan, penyediaan air minum, telekomunikasi, sarana jalan, dan sebagainya. Penyediaan infrastruktur sebagai komoditas yang berdimensi publik (*public goods*) merupakan tanggung jawab pemerintah. Artinya, pemerintah terlibat secara langsung di dalam penyediaan infrastruktur sebagai pelengkap di dalam sistem ekonomi yang berlangsung di dalam suatu kelompok masyarakat atau negara.

Pengelolaan infrastruktur yang kurang optimal, mempunyai implikasi bahwa provinsi dengan kualitas infrastruktur rendah akan sulit berkompetisi dalam menarik investor asing dibandingkan provinsi lain yang memiliki kualitas infrastruktur lebih baik.

Aktifitas pembangunan di Maluku Utara memerlukan dukungan dari sisi infrastruktur. Fakta berupa adanya keterkaitan baik yang sudah terbentuk secara nyata, maupun potensial namun belum ditunjang penyediaan infrastruktur yang memadai merupakan tantangan yang perlu dijawab dalam rangka meningkatkan pembangunan wilayah. Bentuk upaya yang dilakukan untuk menjawab tantangan tersebut ialah dengan mengembangkan program-program penyediaan infrastruktur. Oleh karena itu, agar program tersebut dapat diimplementasikan dengan baik, perlu dilakukan diskusi antar stakeholder terkait. Dengan adanya diskusi tersebut diharapkan dapat diperoleh kesepakatan terkait dengan program yang akan dilakukan, baik dari sisi pelaksanaan maupun sisi pembiayaan.

Rumusan Masalah

Permasalahan utama infrastruktur transportasi di Kabupaten Halmahera Utara khususnya infrastruktur transportasi adalah hingga saat ini masih banyak daerah-daerah yang tertinggal dengan daerah lain ini disebabkan :

1. Infrastruktur transportasi khususnya transportasi darat belum tersedia dengan baik.
2. Sebagian daerah yang relatif mempunyai jarak yang tidak terlalu jauh harus ditempuh dengan waktu yang lama karena ketidak tersediaannya infrastruktur transportasi darat sehingga menggunakan transportasi laut yang jadwalnya tidak rutin.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian infrastruktur transportasi kabupaten Halmahera Utara adalah :

- a. Untuk mengetahui kondisi sarana dan prasana infrastruktur transportasi guna mempercepat pembangunan di kabupaten Halmahera Utara
- b. Untuk mengkaji ketersediaan infrastruktur transportasi yang sudah ada dan infrastruktur yang belum tersedia sebagai penunjang pembangunan kabupaten Halmahera Utara

METODE PENELITIAN

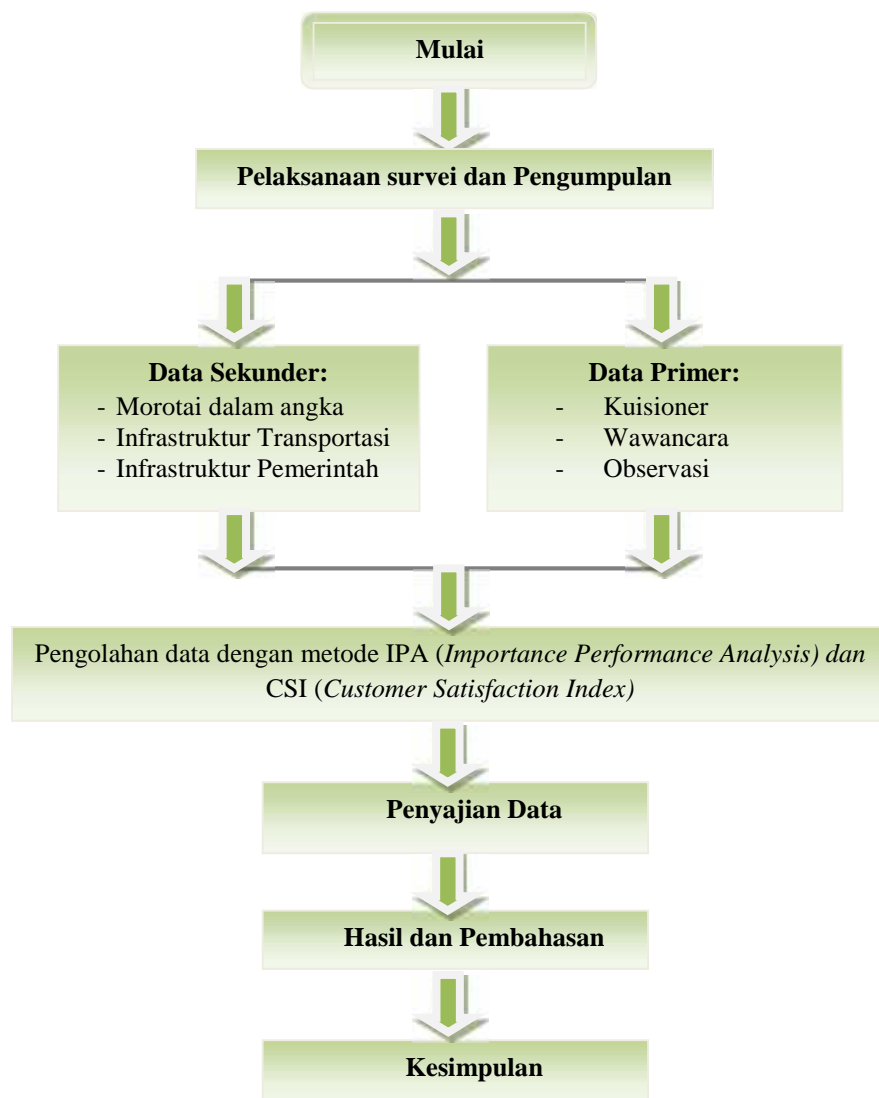
Dalam melakukan survei lapangan tim peneliti membuat suatu bagan alir penelitian agar dalam melakukan tahapan-tahapan seperti pada gambar 1.

Sebelum melakukan survei lapangan dilakukan pekerjaan persiapan yaitu kegiatan awal untuk menentukan aktifitas yang akan dicapai untuk menunjang program kerja, termasuk didalamnya penugasan personil, persiapan alat dan data/material penunjang lainnya.

Orientasi lapangan dimaksudkan untuk pengenalan lebih jauh tentang kondisi daerah survei, mengumpulkan berbagai informasi tentang keadaan lapangan yang akan disurvei beserta perubahan-perubahan yang ditemui di lapangan sebagai masukan dalam penyempurnaan laporan kajian infrastruktur. Pada survei lapangan ini termasuk pengumpulan data sekunder (survei instansional) dan data primer melalui penyebaran kuisioner terhadap responden potensial pengguna jasa transportasi. Survei dengan metode sampling ini terutama dimaksudkan untuk mengetahui karakteristik responden potensial pengguna jasa transportasi, termasuk referensi mereka terhadap moda angkutan.

Inventarisasi dan Pengumpulan Data

Data yang harus dilengkapi untuk analisis meliputi data kebijaksanaan pengembangan wilayah dari Pemerintah kabupaten Halmahera Utara, tata guna lahan dan prasarana fisik yang sudah ada, data potensi ekonomi daerah, lalu lintas angkutan laut udara dan darat serta data – data terkait dengan infrastruktur transportasi, termasuk literatur yang ada.



Gambar 1. Bagan Alir Penelitian

1) Studi Literatur yang ada

Mengumpulkan data-data mengenai studi yang telah dilakukan sebelumnya terhadap infrastruktur transportasi laut, udara dan darat, sehingga diharapkan akan adanya masukan-masukan yang positif untuk referensi pembangunan lebih lanjut.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sudah berupa dokumen. Metode yang digunakan untuk memperoleh data sekunder ini disebut sebagai metode dokumentasi dimana dokumentasi itu sendiri berasal dari dokumen, yang artinya barang-barang tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, dan catatan harian (Arikunto, 1998:149).

Data sekunder merupakan data pendukung yang sangat diperlukan dalam penelitian ini. Data sekunder diperoleh peneliti melalui buku-buku dan dokumen, yang diperoleh dari Badan Statistik, Dinas Pekerjaan Umum, Dinas Perhubungan dan Bappeda.

3) Data Primer

Merupakan data yang diperoleh dengan mengumpulkan data langsung dari lokasi penelitian. Perolehan data primer dilakukan dengan cara :

a. Wawancara (*interview*)

Wawancara atau *interview* adalah sebuah dialog yang dilakukan pewawancara (*interviewer*) untuk memperoleh informasi dari terwawancara. Pada cara ini, menggunakan pola wawancara terpimpin, yaitu wawancara yang dilakukan oleh pewawancara dengan membawa sederetan pertanyaan lengkap dan terperinci seperti yang dimaksud dalam wawancara terstruktur (Arikunto, 1998:146). Teknik wawancara dilakukan pada pihak-pihak yang terkait dan diperkirakan dapat memberikan informasi.

b. Observasi

Observasi adalah mengamati sesuatu melalui penglihatan, penciuman, pendengaran (Arikunto, 1998:146). Teknik observasi dilakukan peneliti dengan mengadakan penelitian langsung di lokasi penelitian dengan maksud meng-cross check data yang diperoleh berdasarkan teknik pengumpulan data lainnya. Untuk memudahkan observasi digunakan alat bantu rekaman gambar dan tabel isian. Survei kondisi jalan dan jembatan serta drainase jalan, meliputi pengamatan visual kondisi permukaan jalan dan konstruksi jembatan, mengamati tingkat kerusakan terhadap lapisan permukaan, penyebab kerusakan jalan dan jembatan, tingkat pelayanan serta data – data penunjang lainnya, pada survei ini pengambilan data dilakukan dengan mengamati kerusakan jalan. Survei terminal dan pelabuhan, meliputi kondisi terminal, kondisi pelabuhan, tingkat pelayanan, ketersediaan sara dan prasarana penunjang lainnya. Survei bandar udara meliputi kondisi fisik bandara, tingkat pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana penunjang lainnya.

c. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui. Berdasarkan jenisnya, kuisisioner dibedakan menjadi dua, yaitu kuisisioner terbuka dan kuisisioner tertutup. Jenis kuisisioner yang digunakan adalah kuisisioner tertutup, yaitu kuisisioner yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih (Arikunto, 1998:140).

Pengolahan Data

1) *Importance Performance Analysis (IPA)*

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Brandt, 2000 dan Lata & Everett, 2000). *IPA* telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan 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. Interpretasi grafik *IPA* sangat mudah, dimana grafik *IPA* dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance-performance*. Data yang digunakan untuk analisis ini adalah hasil kuisisioner persepsi masyarakat terhadap kinerja suatu pelayanan berdasarkan indikator penilaian yang telah ditetapkan.

2) *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan/harapan dari atribut-atribut jasa pelayanan.

Menurut Arifonang (2005), untuk mengetahui besarnya nilai *CSI*, maka langkah-langkah yang dilakukan yaitu :

1. Menentukan Mean Importance Score (*MIS*) atau rata-rata skor kepentingan. Nilai ini diperoleh dari rata-rata tingkat kepentingan/harapan pengguna jasa.

$$MIS = \frac{\left(\sum_{i=1}^n Y_i\right)}{n} \dots\dots\dots(1)$$

dimana :

- n = Jumlah responden
- Y_i = Nilai kepentingan indikator ke-i

2. Menghitung Weight Faktor (*WF*) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan prosentase nilai *MIS* per indikator terhadap total *MIS* seluruh indikator.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \dots\dots\dots(2)$$

dimana :

- p = Indikator kepentingan ke-p
- MIS* = *Mean Importance Score*

3. Menghitung *Weight Score (WS)* atau Skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara *WF* dengan rata-rata tingkat kinerja (*Mean Performance Score = MPS*)

$$WS_i = WFi \times MPS \dots\dots\dots(3)$$

dimana :

- MPS* = *Mean Performance Score*

4. Menentukan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{HS} \times 100\% \dots\dots\dots(4)$$

dimana :

- p = indikator kepentingan ke-p
- HS = *Highest Scala* (skala maksimum yang digunakan)

Bila nilai CSI > 50% maka dapat dikatakan bahwa pengguna jasa telah merasa puas, sebaliknya bila CSI < 50% maka pengguna jasa belum merasa puas. Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi dalam lima kriteria dari tidak puas sampai dengan sangat puas seperti dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)*

No	Nilai CSI	Kriteria CSI
1	X > 0,81	Sangat Puas
2	0,66 – 0,81	Puas
3	0,51 – 0,65	Cukup Puas
4	0,35 – 0,50	Kurang Puas
5	0,00 – 0,34	Tidak Puas

Sumber : Oktaviani dan Suryana, 2006

3) **Analisis Kuadran**

Analisis Kuadran ini berfungsi untuk memetakan kinerja dan kepentingan (harapan) dari pengguna jasa terminal penumpang terhadap beberapa indikator kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan penilaian kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan menjadi tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dan skor kepentingan pengguna jasa terminal penumpang.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang digunakan yaitu tingkat kinerja pelayanan yang dialami dan dinyatakan dengan X, serta tingkat harapan penumpang yang dinyatakan dengan Y. Rumus yang digunakan (Supranto, 2006) adalah sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots\dots\dots(5)$$

dimana :

- Tki = Tingkat kesesuaian responden
- Xi = Skor penilaian kinerja
- Yi = Skor penilaian kepentingan pengguna jasa

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja sedangkan sumbu vertikal (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan/harapan. Untuk setiap faktor yang mempengaruhi penilaian pengguna jasa dengan menggunakan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \dots\dots\dots(6)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \dots\dots\dots(7)$$

dimana :

n = Jumlah responden

\bar{X} = Rata-rata tingkat penilaian kinerja indikator ke-i

\bar{Y} = Rata-rata tingkat penilaian kepentingan/harapan indikator ke-i

Selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan indikator, dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}_1}{k} \dots\dots\dots(8)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}_1}{k} \dots\dots\dots(9)$$

dimana :

\bar{X} = total rata-rata tingkat penilaian kinerja atribut ke-i

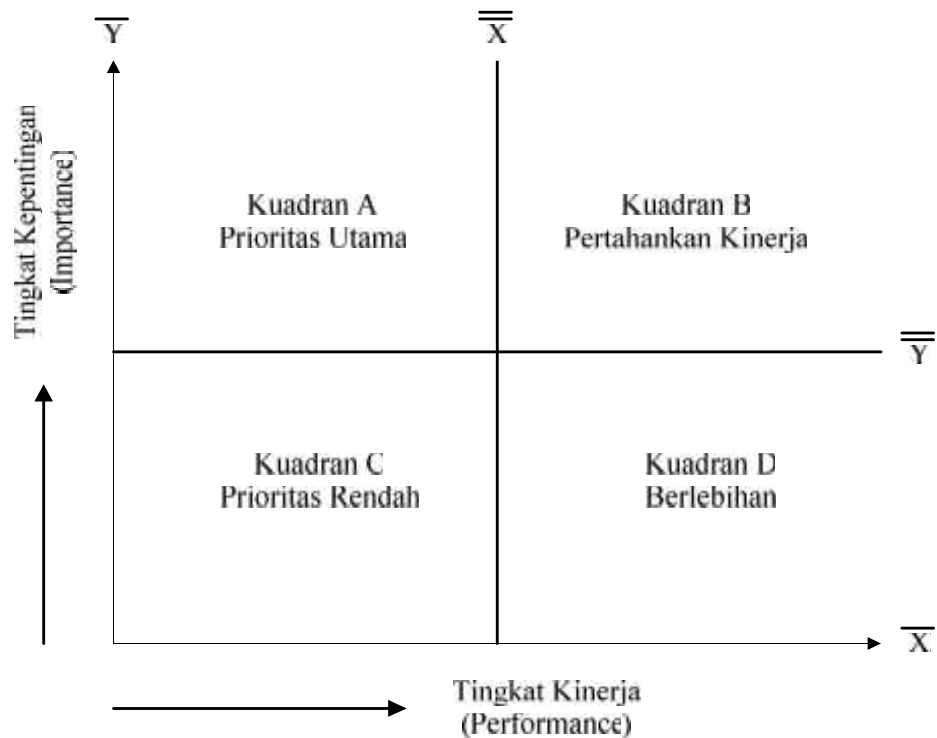
\bar{Y} = total rata² tingkat penilaian kepentingan/harapan atribut ke-i

k = jumlah pertanyaan dalam kuisisioner

Skor rata-rata tingkat penilaian kinerja dari responden selanjutnya akan ditempatkan pada diagram kartesius dengan sumbu mendatar (sumbu X) merupakan skor rata-rata tingkat penilaian kinerja \bar{X} dan sumbu tegak (sumbu Y) adalah skor rata-rata tingkat penilaian kepentingan/harapan indikator \bar{Y} . Diagram kartesian ini akan dibagi menjadi empat (4) kuadran dengan perpotongan sumbunya merupakan nilai rata-rata total dari skor penilaian kinerja \bar{X} dan total skor penilaian kepentingan/harapan indikator \bar{Y} . Diagram kartesius tersebut dapat dilihat pada Gambar 3.3.

Pengertian kuadran tersebut adalah (Supranto, 2006) :

1. Kuadran A (Prioritas utama)
 Kuadran ini menunjukkan indikator yang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja yang kondisinya tidak memuaskan dan perlu mendapat prioritas peningkatan.
2. Kuadran B (Pertahankan kinerja)
 Kuadran ini menunjukkan indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja yang kondisinya telah memenuhi harapan dan perlu dipertahankan.
3. Kuadran C (Prioritas rendah)
 Kuadran ini menunjukkan indikator yang tidak begitu penting dalam pemenuhan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja, yang pelaksanaannya dianggap cukup atau biasa saja.
4. Kuadran D (Berlebihan)



Gambar 2. Diagram Kartesius Analisis Kepentingan dan Kinerja (Supranto, 2006)

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik demografi responden diwakili oleh variabel jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, penghasilan, status kependudukan, kepemilikan kendaraan dan status rumah. Sebagian besar responden adalah pria (56%). Sebesar 56% responden berusia antara 20 – 30 tahun. Pendidikan terakhir responden pada umumnya SMA (60%). Sebagian besar responden (44%) adalah pelajar. Pada umumnya responden berpenghasilan < 1 juta (44%). Status kependudukan responden sebagian besar adalah penduduk asli (68%) dan pada umumnya responden memiliki kendaraan pribadi (30%). Sebesar 53% responden memiliki rumah sendiri.

Analisa Infrastruktur Transportasi Darat

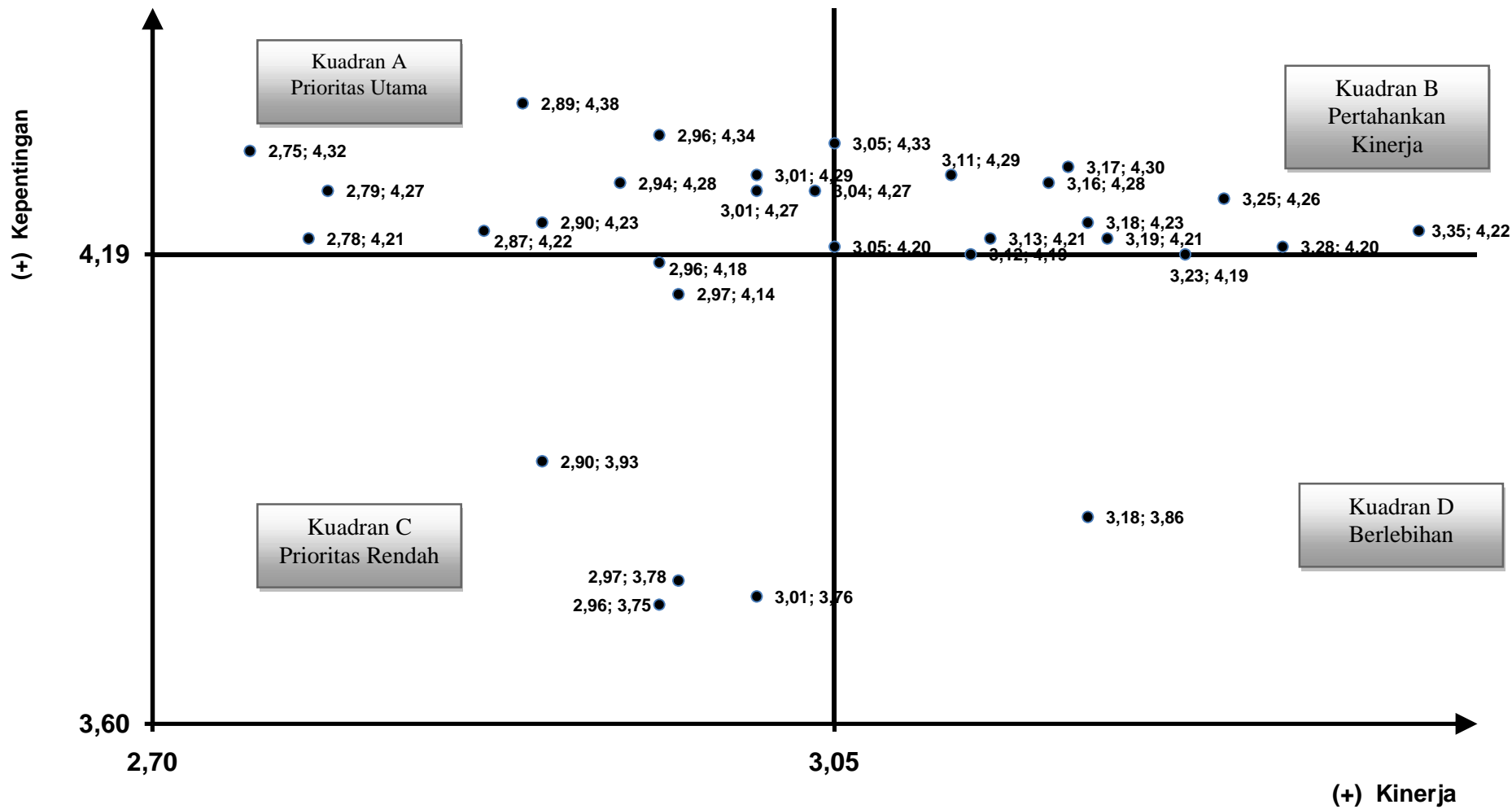
Importance Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan kuesioner penilaian (persepsi) responden tentang kinerja dan harapan (kepentingan) terhadap infrastruktur transportasi darat yang terdapat di kabupaten Halmahera Utara, diperoleh hasil seperti dalam Tabel 2.

Dari hasil penilaian/persepsi responden tentang kinerja dan kepentingan seperti tabel 2, kemudian dipetakan dengan analisis kuadran untuk mengetahui hubungan antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan berdasarkan penilaian/persepsi responden seperti Gambar 3.

Tabel 2 Hasil Kuesioner Penilaian Tingkat Kinerja dan Harapan/Kepentingan Responden

No.	Variabel dan Indikator	Nilai Tingkat Kinerja (X)	Nilai Tingkat Kepentingan (Y)	Tingkat Kesenjangan (X) – (Y)
	Variabel Aksesibilitas			
1	Tersedianya jaringan jalan untuk berbagai aktivitas	3.18	3.86	-0.68
2	Tersedianya jaringan jalan penghubung antar moda darat, laut dan udara	3.01	3.76	-0.75
3	Kemudahan mendapatkan moda untuk berbagai aktivitas	2.90	3.93	-1.03
4	Terdapat drainase di sisi kanan kiri jalan	2.96	3.75	-0.79
5	Tersedia terminal penumpang/barang	2.97	3.78	-0.81
6	Tersedianya jembatan penghubung	2.87	4.22	-1.35
	Variabel Kenyamanan			
1	Kondisi jalan yang baik dan tidak sempit untuk dilalui selama beraktivitas	2.78	4.21	-1.43
2	Waktu perjalanan tidak terlalu lama	2.97	4.14	-1.17
3	Waktu menunggu angkutan di terminal sesuai jadwal	3.17	4.30	-1.13
4	Kondisi drainase jalan yang baik	2.94	4.28	-1.34
5	Kondisi terminal penumpang/barang dan fasilitasnya yang baik	3.13	4.21	-1.08
6	Retribusi terminal penumpang/barang yang terjangkau	2.79	4.27	-1.48
7	Kondisi jembatan yang baik	2.96	4.34	-1.38
8	Kondisi moda yang layak untuk beroperasi	3.04	4.27	-1.23
9	Faktor muat moda sesuai standar pelayanan	3.01	4.27	-1.26
10	Tarif moda angkutan darat yang terjangkau	3.01	4.29	-1.28
	Variabel Sikap dan Perilaku			
1	Pengemudi yang disiplin dan tertib aturan	2.90	4.23	-1.33
2	Sikap masyarakat yang mau mentaati aturan dan tata tertib	3.05	4.20	-1.15
3	Sikap masyarakat mau bekerjasama dlm menjalankan program pemerintah	3.25	4.26	-1.01
4	Sikap masyarakat dalam menjaga dan memelihara fasilitas umum	3.19	4.21	-1.02
	Variabel Keselamatan			
1	Marka dan rambu jalan lengkap sesuai standar yang berlaku	2.75	4.32	-1.57
2	Kondisi jalan yang tidak licin	3.16	4.28	-1.12
3	Pemeriksaan moda angkutan darat secara berkala	2.89	4.38	-1.49
4	Sistem penerangan di malam hari baik	3.35	4.22	-0.87
5	Perlengkapan dan fasilitas keselamatan ada di setiap moda dan gedung	2.96	4.18	-1.22
6	Ada perhatian dari pemerintah untuk perbaikan jalan dan drainase yang rusak	3.11	4.29	-1.18
7	Petugas terkait yang senantiasa beroperasi	3.05	4.33	-1.28
	Varibel Lingkungan			
1	Meminimalkan polusi terhadap udara	3.12	4.19	-1.07
2	Meminimalkan polusi terhadap air	3.23	4.19	-0.96
3	Tidak terjadi banjir atau genangan air	3.32	4.33	-1.01
4	Tidak terjadi longsor	3.18	4.23	-1.05
5	Fasilitas tempat sampah	3.28	4.20	-0.92
	RATA-RATA	3.05	4.19	-1.14



Gambar 3 Hubungan antara penilaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan

Dari gambar 3 dapat dilihat bahwa terdapat rata-rata penilaian/persepsi responden yang nilai tingkat kinerja rendah dibawah rata-rata 3.05 sedang nilai tingkat kepentingan rendah sampai tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa variabel dan indikator tersebut perlu diperhatikan untuk diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya.

Tabel 3. Hasil Pemetaan Variabel dan indikator infrastruktur Transportasi Darat hasil survei dan kuisisioner Kab. Halmahera Utara

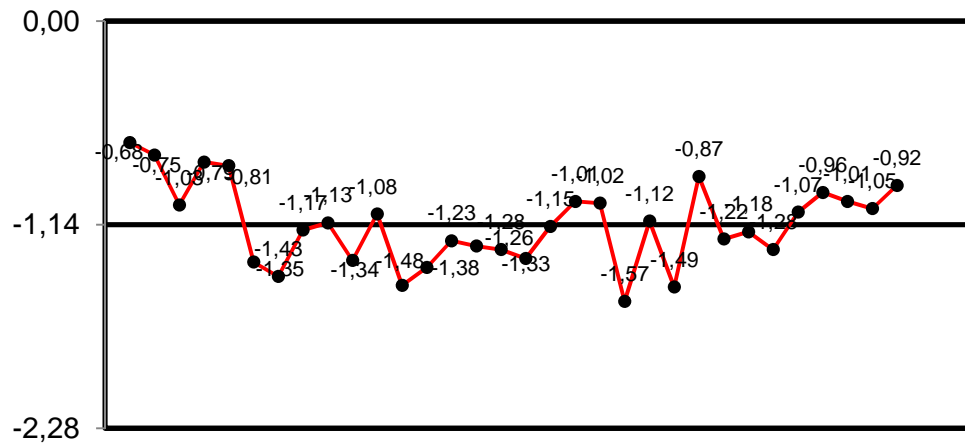
No	Variabel	Permasalahan	Kondisi dan Ketersediaan Infrastruktur (Eksisting)
1	Variabel Aksesibilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Tersedianya jaringan jalan penghubung antar moda darat, laut dan udara - Kemudahan mendapatkan moda untuk berbagai aktivitas - Terdapat drainase di sisi kanan kiri jalan - Tersedia terminal penumpang /barang - Tersedianya jembatan penghubung 	-
2	Variabel Kenyamanan	<ul style="list-style-type: none"> - Kondisi jalan yang baik dan tidak sempit untuk dilalui selama beraktivitas - Waktu perjalanan tidak terlalu lama - Kondisi drainase jalan yang baik - Retribusi terminal penumpang/barang yang terjangkau - Kondisi jembatan yang baik - Kondisi moda yang layak untuk beroperasi - Faktor muat moda sesuai standar pelayanan - Tarif moda angkutan darat yang terjangkau 	-
3	Variabel sikap dan perilaku	<ul style="list-style-type: none"> - Pengemudi yang disiplin dan tertib aturan - Sikap masyarakat yang mau mentaati aturan dan tata tertib 	-
4	Variabel Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> - Marka dan rambu jalan lengkap sesuai standar yang berlaku - Pemeriksaan moda angkutan darat secara berkala - Perlengkapan dan fasilitas keselamatan ada di setiap moda dan gedung - Petugas terkait yang senantiasa beroperasi 	-

Sumber Hasil Analisa

Urutan Prioritas Penanganan (perbaikan)

Dari hasil penilaian/persepsi responden tentang tingkat kinerja dan tingkat kepentingan diperoleh nilai tingkat kesenjangan seperti pada Tabel 3 dan Gambar 4.

Kesenjangan antara kinerja dengan kepentingan adalah selisih antara nilai tingkat kinerja dengan nilai tingkat kepentingan dari responden. Dari gambar di atas terlihat bahwa terdapat nilai tingkat kesenjangan yang berada di bawah nilai rata-rata -1.14. Ini berarti bahwa atribut-atribut pelayanan yang mempunyai nilai kesenjangan lebih besar dari -1,14 harus mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan dan diperbaiki kinerjanya oleh pemerintah. Semakin besar nilai tingkat kesenjangan maka semakin tinggi pula prioritas penanganan atau perbaikan kinerjanya. Urutan prioritas penanganan (perbaikan) dari masing-masing variabel dan indikatornya yaitu:



Gambar 4. Nilai Tingkat Kesenjangan antara kinerja dan kepentingan

Tabel 4. Prioritas Penanganan atau perbaikan kinerja Transportasi Darat

Variabel dan Indikator							
Aksesibilitas		Kenyamanan		Sikap dan Perilaku		Keselamatan	
Prioritas	Nilai	Prioritas	Nilai	Prioritas	Nilai	Prioritas	Nilai
Tersedianya jembatan penghubung	-1.35	Retribusi terminal penumpang/barang yang terjangkau	-1.48	Pengemudi yang disiplin & tertib aturan	-1.33	Marka & rambu jalan lengkap sesuai standar yang berlaku	-1.57
Kemudahan mendapatkan moda untuk berbagai aktivitas	-1.03	Kondisi jalan yang baik dan tidak sempit untuk dilalui selama beraktivitas	-1.43	Sikap masyarakat yang mau mentaati aturan & tata tertib	-1.15	Pemeriksaan moda angkutan darat secara berkala	-1.49
Tersedia terminal penumpang /barang	-0.81	Kondisi jembatan yang baik	-1.38			Petugas terkait yang senantiasa beroperasi	-1.28
Terdapat drainase di sisi kanan kiri jalan	-0.79	Kondisi drainase jalan yang baik	-1.34			Perlengkapan & fasilitas keselamatan ada di setiap moda dan gedung	-1.22
Tersedianya jaringan jalan penghubung antar moda darat, laut dan udara	-0.75	Tarif moda angkutan darat yang terjangkau	-1.28				
		Faktor muat moda sesuai standar pelayanan	-1.26				
		Kondisi moda yang layak untuk beroperasi	-1.23				
		Waktu perjalanan tidak terlalu lama	-1.17				

Sumber : Hasil Analisis

Customer Satisfaction Index (CSI)

Nilai indeks kepuasan untuk masing-masing indikator pelayanan dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Tingkat kepuasan berdasarkan hasil penilaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan

No.	Variabel dan Indikator	ΣY_i	n	MIS	MPS	WF	WS
Variabel Aksesibilitas							
1	Tersedianya jaringan jalan untuk berbagai aktivitas	386	100	3.18	3.86	0.02882	0.0917
2	Tersedianya jaringan jalan penghubung antar moda darat, laut dan udara	376	100	3.01	3.76	0.02808	0.0845
3	Kemudahan mendapatkan moda untuk berbagai aktivitas	393	100	2.90	3.93	0.02935	0.0851
4	Terdapat drainase di sisi kanan kiri jalan	375	100	2.96	3.75	0.02800	0.0829
5	Tersedia terminal penumpang/barang	378	100	2.97	3.78	0.02823	0.0838
6	Tersedianya jembatan penghubung	422	100	2.87	4.22	0.03151	0.0904
Variabel Kenyamanan							
1	Kondisi jalan yang baik dan tidak sempit untuk dilalui selama beraktivitas	421	100	2.78	4.21	0.03144	0.0874
2	Waktu perjalanan tidak terlalu lama	414	100	2.97	4.14	0.03091	0.0918
3	Waktu menunggu angkutan di terminal sesuai jadwal	430	100	3.17	4.30	0.03211	0.1018
4	Kondisi drainase jalan yang baik	428	100	2.94	4.28	0.03196	0.0940
5	Kondisi terminal penumpang/barang dan fasilitasnya yang baik	421	100	3.13	4.21	0.03144	0.0984
6	Retribusi terminal penumpang/barang yang terjangkau	427	100	2.79	4.27	0.03188	0.0890
7	Kondisi jembatan yang baik	434	100	2.96	4.34	0.03241	0.0959
8	Kondisi moda yang layak untuk beroperasi	427	100	3.04	4.27	0.03188	0.0969
9	Faktor muat moda sesuai standar pelayanan	427	100	3.01	4.27	0.03188	0.0960
10	Tarif moda angkutan darat yang terjangkau	429	100	3.01	4.29	0.03203	0.0964
Variabel Sikap dan Perilaku							
1	Pengemudi yang disiplin dan tertib aturan	423	100	2.90	4.23	0.03159	0.0916
2	Sikap masyarakat yang mau mentaati aturan dan tata tertib	420	100	3.05	4.20	0.03136	0.0957
3	Sikap masyarakat mau bekerjasama dlm menjalankan program pemerintah	426	100	3.25	4.26	0.03181	0.1034
4	Sikap masyarakat dalam menjaga dan memelihara fasilitas umum	421	100	3.19	4.21	0.03144	0.1003
Variabel Keselamatan							
1	Marka dan rambu jalan lengkap sesuai standar yang berlaku	432	100	2.75	4.32	0.03226	0.0887
2	Kondisi jalan yang tidak licin	428	100	3.16	4.28	0.03196	0.1010
3	Pemeriksaan moda angkutan darat secara berkala	438	100	2.89	4.38	0.03271	0.0945
4	Sistem penerangan di malam hari baik	422	100	3.35	4.22	0.03151	0.1056
5	Perlengkapan dan fasilitas keselamatan ada di setiap moda dan gedung	418	100	2.96	4.18	0.03121	0.0924
6	Ada perhatian dari pemerintah untuk perbaikan jalan dan drainase yang rusak	429	100	3.11	4.29	0.03203	0.0996
7	Petugas terkait yang senantiasa beroperasi	433	100	3.05	4.33	0.03233	0.0986

Lanjutan Tabel 5. Tingkat kepuasan berdasarkan hasil penilaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan

No.	Variabel dan Indikator	ΣY_i	n	MIS	MPS	WF	WS
	Variabel Lingkungan						
1	Meminimalkan polusi terhadap udara	419	100	3.12	4.19	0.03129	0.0976
2	Meminimalkan polusi terhadap air	419	100	3.23	4.19	0.03129	0.1011
3	Tidak terjadi banjir atau genangan air	433	100	3.32	4.33	0.03233	0.1073
4	Tidak terjadi longsor	423	100	3.18	4.23	0.03159	0.1004
5	Fasilitas tempat sampah	420	100	3.28	4.20	0.03136	0.1029
	Jumlah				133.92		3.0466
						CSI	60.93

Sumber : hasil analisis

Dengan menggunakan persamaan yang telah dijelaskan sebelumnya, diperoleh nilai indeks kepuasan secara keseluruhan 60.93 % untuk responden tentang penilaian/persepsi terhadap infrastruktur transportasi darat. Ini termasuk dalam range indeks kepuasan 0,51 – 0,65 dengan kriteria cukup puas.

Tabel. 6. Hasil Penilaian Tingkat Kinerja dan Harapan/Kepentingan Responden

Infrastruktur	Nilai Tingkat Kinerja	Nilai Tingkat Kepentingan	Kesenjangan
Transportasi Darat	3,03	4,14	-1,11
Transportasi Laut	3,00	3,64	-0,64
Transportasi Udara	3,26	4,21	-1,05

Sumber : Hasil Analisis

Transportasi Laut

Dari tabel 6 dapat dilihat bahwa terdapat rata-rata penilaian/persepsi responden yang nilai tingkat kinerja rata-rata 3,00 . Hal ini menunjukkan bahwa variabel dan indikator tersebut perlu diperhatikan untuk diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya. Kesenjangan antara kinerja dengan kepentingan adalah selisih antara nilai tingkat kinerja dengan nilai tingkat kepentingan dari responden. Nilai tingkat kesenjangan yang berada di bawah nilai rata-rata - 1.11. Ini berarti bahwa atribut-atribut pelayanan yang mempunyai nilai kesenjangan lebih besar dari -1,11 harus mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan dan diperbaiki kinerjanya oleh pemerintah. Semakin besar nilai tingkat kesenjangan maka semakin tinggi pula prioritas penanganan atau perbaikan kinerjanya. Urutan prioritas penanganan (perbaikan) dari masing-masing variabel dan indikatornya dapat dilihat pada tabel 7.

Transportasi Udara

Dari tabel 6 dapat dilihat bahwa terdapat rata-rata penilaian/persepsi responden yang nilai rata-rata 3,26. Hal ini menunjukkan bahwa variabel dan indikator tersebut perlu diperhatikan untuk diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya. Kesenjangan antara kinerja dengan kepentingan adalah selisih antara nilai tingkat kinerja dengan nilai tingkat kepentingan dari responden. nilai tingkat kesenjangan yang berada di bawah nilai rata-rata -1,05. Ini berarti bahwa atribut-atribut pelayanan yang mempunyai nilai kesenjangan lebih besar dari -1,05 harus mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan dan diperbaiki kinerjanya oleh pemerintah. Semakin besar nilai tingkat kesenjangan maka semakin tinggi pula prioritas penanganan atau perbaikan kinerjanya. Urutan prioritas penanganan (perbaikan) dari masing-masing variabel dan indikatornya dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 7. Prioritas Penanganan atau perbaikan kinerja Transportasi Laut

Variabel dan Indikator							
Aksesibilitas		Kenyamanan		Lingkungan		Keselamatan	
Prioritas	Nilai	Prioritas	Nilai	Prioritas	Nilai	Prioritas	Nilai
Anggaran untuk perbaikan memadai	-1.37	Kondisi terminal & fasilitasnya yang baik	-1.25	Tidak terjadi banjir atau genangan air	-1.50	Perlengkapan & fasilitas keselamatan ada di setiap moda & gedung	-1.28
Tersedianya jaringan jalan utk ke pelabuhan /dermaga penyeberangan	-1.25	Kondisi moda layak operasi	-1.07	Tidak terjadi longsor	-1.30	Petugas terkait yang senantiasa beroperasi	-1.28
Tersedianya jaringan jalan penghubung antar moda darat, laut & udara	-1.15			Fasilitas tempat sampah	-1.23	Petunjuk dan papan informasi yang lengkap	-1.00
Tersedia terminal penumpang/barang	-1.14			Meminimalkan polusi terhadap air	-1.21	Kondisi jalan tidak licin	-0.97
Ada program pemerintah untuk memperbaiki sarana & prasarana transportasi laut	-1.12						

Sumber : Hasil Analisis

Tabel 8. Prioritas Penanganan atau perbaikan kinerja Transportasi Udara

Variabel dan Indikator							
Aksesibilitas		Kenyamanan		Sikap dan Perilaku		Keselamatan	
Prioritas	Nilai	Prioritas	Nilai	Prioritas	Nilai	Prioritas	Nilai
Tersedia jaringan jalan ke bandara	-0.52	- Tarif moda angkutan udara terjangkau	-0.92	Sikap masyarakat mau bekerjasama dalam menjalankan program pemerintah	-0.70	Kondisi jalan tidak licin	-1.36
		Faktor muat sesuai standar pelayanan	-0.88	Sikap masyarakat yang mau mentaati aturan dan tata tertib	-0.63		
		Kondisi moda layak operasi	-0.86				
		Kondisi terminal dan fasilitasnya baik	-0.81				
		Waktu menunggu di terminal sesuai jadwal	-0.67				
		Waktu perjalanan sesuai jadwal	-0.63				
		Kondisi jalan yang baik menuju bandara	-0.56				

Sumber : Hasil Analisis

Tabel. 7. Hasil Penilaian Tingkat Kepuasan Responden

Infrastruktur	Indeks Kepuasan	Keterangan
Transportasi Darat	60,93%	Cukup Puas
Transportasi Laut	60,67%	Cukup Puas
Transportasi Udara	60,03%	Cukup Puas

Sumber : Hasil Analisis

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penelitian infrastruktur transportasi di kabupaten Halmahera Utara kondisi infrastruktur yang sangat dirasakan adalah dari segmen Infrastruktur transportasi. Pembangunan sektor transportasi merupakan bagian yang amat penting dalam pembangunan nasional. Tujuan pembangunan transportasi adalah meningkatkan pelayanan jasa transportasi secara efisien, handal, berkualitas, aman dan harga terjangkau dan mewujudkan sistem transportasi nasional secara intermoda dan terpadu dengan pembangunan wilayahnya dan menjadi bagian dari suatu sistem distribusi yang mampu memberikan pelayanan dan manfaat bagi masyarakat luas, termasuk meningkatkan jaringan desa-kota yang memadai.

Tingkat kepuasan responden masuk kedalam kategori cukup puas (51%-65%), ini memperlihatkan bahwa pelayanan infrastruktur transportasi masih perlu ditingkatkan lagi sehingga harapan penggunaan masuk ke dalam kategori >65%.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Balai Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Maluku Utara, yang telah membiayai penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Aritonang, RL (2005), *“Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan”*, Bayu Media Publishing, Malang
2. Badan Pusat Statistik Provinsi Maluku Utara (2011) *“Maluku Utara Dalam Angka 2010”*.
3. Data Moda Transportasi Darat dan Laut Kabupaten Halmahera Utara 2011, Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Halmahera Utara
4. Supranto J (2006) *“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan”* PT. Rineke Cipta, Jakarta
5. Tamon, O.Z. (2003) , *“Pemodelan dan Perencanaan Transportasi”*, Penerbit ITB, Bandung.