

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Umum

Keberadaan halte sebagai tempat pemberhentian kendaraan angkutan umum merupakan rangkaian moda sarana dan prasarana pelayanan transportasi yang tentunya harus mempunyai fungsi yang optimal, dalam arti mempunyai nilai kemanfaatan yang maksimal bagi pengguna, seperti kelancaran, kenyamanan dan keamanan pengguna menjadi prioritas utama dalam perencanaan lokasi dan desain fisiknya. Penempatan halte disepanjang rute kendaraan harus sesuai dengan peraturan yang berlaku dan digunakan sesuai dengan kegunaannya. Namun, ada sebagian tempat pemberhentian atau halte yang tidak dimanfaatkan secara optimal dan juga penyebaran halte kurang merata. Berdasarkan pengamatan ada beberapa halte yang jaraknya dekat dengan persimpangan, jumlah halte yang sangat terbatas, berdekatan dengan tempat yang membutuhkan ketenangan, kondisi halte yang tidak terawat dan tidak dilengkapi fasilitas yang layak serta disalahgunakan dari fungsi awal sebagai tempat untuk menaik atau menurunkan penumpang menjadi tempat parkirnya kendaraan pribadi. Selain itu, diakibatkan karena tidak terdapat teluk bus yang berfungsi sebagai tempat berhenti sementara kendaraan penumpang umum agar tidak berhenti disepanjang ruas jalan yang dilalui kendaraan lain

Untuk mengatasi atau meminimalisir hal tersebut, maka harus dilakukan evaluasi mengenai efektivitas pemanfaatan halte angkutan umum yang dianggap tidak berfungsi secara optimal. Dari hasil evaluasi tersebut dapat diketahui apakah halte yang tersedia sudah sesuai dengan yang telah diharapkan atau tidak, sehingga penentuan solusi serta rekomendasi untuk mengatasi masalah tersebut dapat dilakukan dengan baik.

2.2 Teori Evaluasi

2.2.1 Pengertian Evaluasi

Menurut Sudijono (2011) evaluasi merupakan suatu tindakan atau suatu proses untuk menentukan nilai dari sesuatu, sedangkan Woolfolk dan Nicolich (1984) mengemukakan bahwa evaluasi adalah suatu proses membandingkan informasi dengan kriteria, kemudian membuat sebuah pertimbangan yakni membuat keputusan berdasarkan nilai - nilai. Penilaian tersebut berupa penetapan tentang baik atau buruk terhadap sesuatu sesuai dengan kriteria tertentu. Jadi, dapat disimpulkan bahwa evaluasi

adalah proses menilai sesuatu yang berhubungan dengan kemajuan, pertumbuhan dan perkembangan dalam rangka mencapai tujuan. Evaluasi diperlukan untuk melihat kesenjangan atau kekurangan antara harapan dan kenyataan dengan menilai sejauh mana keefektifan dari suatu kebijakan atau program. Evaluasi yang efektif merupakan suatu langkah ke arah yang lebih baik, sehingga diperlukan ketelitian saat melakukan perencanaan evaluasi.

Metode yang digunakan untuk mengevaluasi suatu program atau kebijakan adalah dengan membandingkan kebijakan yang terdahulu pernah dikeluarkan dengan kebijakan atau program yang ada, serta mengumpulkan data – data atau dokumen untuk dijadikan bahan evaluasi ditambah dengan sumber informasi yang berbeda sebagai pendukungnya. Hal yang dibutuhkan selain dari data dan informasi adalah wawancara, dengan adanya wawancara maka evaluasi dapat memperoleh informasi dari orang yang benar - benar dapat memberikan informasi yang tepat untuk mendukung evaluasi.

2.2.2 Tujuan Evaluasi

Menurut Subarsono (2011) evaluasi memiliki beberapa tujuan, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Menentukan tingkat kinerja dari suatu kebijakan atau program agar dapat mengetahui tujuan dan sasaran suatu kebijakan atau program.
2. Mengukur tingkat efisiensi dari suatu kebijakan atau program agar dapat mengetahui biaya dan manfaat dari kebijakan atau program tersebut.
3. Mengukur dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan atau program.
4. Mengetahui jika ada penyimpangan dengan cara membandingkan antara tujuan dengan sasaran pencapaian target.
5. Sebagai bahan masukan untuk kebijakan atau program dimasa yang akan datang.

2.2.3 Alasan Penyelenggaraan Evaluasi

Menurut Subarsono (2011) ada beberapa alasan dilakukannya suatu evaluasi adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat efektivitas dari suatu kebijakan dan program atau seberapa jauh kebijakan mencapai tujuannya.
2. Mengetahui apakah suatu kebijakan atau program berhasil atau gagal dengan melihat tingkat efektivitasnya.
3. Sebagai bentuk pertanggungjawaban penyelenggara kebijakan atau program kepada publik.

4. Menunjukkan kepada publik manfaat dari suatu kebijakan atau program.

2.2.4 Tahapan Evaluasi

Menurut Widodo (2007) ada beberapa tahapan evaluasi adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi apa yang menjadi tujuan kebijakan atau program.
2. Melakukan penjabaran tujuan kebijakan atau program kedalam kriteria atau indikator pencapaian tujuan.
3. Pengukuran indikator pencapaian tujuan.
4. Melakukan pencarian data lapangan berdasarkan indikator yang ada.
5. Hasil data dari lapangan tersebut diolah dan dibandingkan dengan kriteria pencapaian tujuan.

2.3 Teori Efektivitas

2.3.1 Pengertian Efektivitas

Menurut Wesha (1992), efektivitas adalah keadaan atau kemampuan berhasilnya suatu pekerjaan yang dilakukan oleh manusia untuk memberikan manfaat. Menurut Supriyono (2000), efektivitas merupakan hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut. Menurut Handoko (2001), efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Apabila suatu tujuan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik waktu, biaya maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif. Sehingga, keefektifan ditentukan oleh tingkatan dari sesuatu yang direalisasikan sesuai dengan tujuannya.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu kegiatan membandingkan antara hasil yang dicapai dengan rencana yang telah ditentukan dengan cara memberi penilaian yang merupakan alat penting untuk membantu pengambilan keputusan mulai dari tingkat perumusan maupun pada saat pelaksanaan program, sehingga segala sesuatu direalisasikan sesuai dengan tujuannya.

2.3.2 Ukuran Efektivitas

Mengukur suatu efektivitas bukanlah hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun,

jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif. Dalam mengukur efektivitas suatu kebijakan atau program perlu diperhatikan beberapa indikator, yaitu (Sutrisno, 2007) :

1. Pemahaman program
2. Tepat sasaran
3. Tepat waktu
4. Tercapainya tujuan
5. Perubahan nyata

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan yang efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh Siagian (1978), yaitu :

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan agar bisa terarah dalam pelaksanaan tugas guna mencapai sasaran dan tujuan.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan agar tidak tersesat dalam melakukan berbagai upaya untuk mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditentukan.
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan atau program yang matang yaitu berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan - tujuan dengan usaha - usaha pelaksanaan suatu program atau kegiatan.
4. Perencanaan yang matang agar dapat memutuskan apa yang akan dikerjakan.
5. Penyusunan program yang tepat agar memiliki pedoman dalam bertindak dan bekerja.
6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja sebagai salah satu indikator efektivitas agar bisa bekerja secara produktif.
7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien agar bisa mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditentukan.
8. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat membangun.

Ada tiga kriteria pendekatan yang dapat digunakan untuk mengukur suatu efektivitas seperti yang dikemukakan oleh Martani dan Lubis (1987), yaitu :

1. Pendekatan sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari *input* atau masukan. Pendekatan ini mengutamakan adanya keberhasilan untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan.
2. Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan.

3. Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatiannya terletak pada *output* dengan cara mengukur suatu keberhasilan untuk mencapai hasil (*output*) yang sesuai dengan rencana.

2.3.3 Faktor – faktor yang Memengaruhi Efektivitas

Ada empat faktor yang memengaruhi suatu efektivitas program atau kerja, yaitu (Steers, 1985) :

1. Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan teknologi organisasi yang dapat memengaruhi segi - segi tertentu dari efektivitas dengan berbagai cara. Dalam hal ini struktur adalah hubungan yang relatif tepat sifatnya dan berhubungan dengan susunan sumber daya manusia, seperti cara organisasi menyusun anggota dalam menyelesaikan pekerjaan, sedangkan yang dimaksud teknologi adalah mekanisme suatu organisasi untuk mengubah masukan (*input*) menjadi keluaran (*output*).

2. Karakteristik Lingkungan

Karakteristik lingkungan biasanya berasal dari dua aspek yaitu lingkungan dalam dan lingkungan luar dari organisasi yang dinilai mempunyai pengaruh terhadap efektivitas kerja. Aspek lingkungan luar yaitu semua kekuatan atau dukungan yang timbul diluar batas - batas organisasi dan mempengaruhi keputusan serta tindakan di dalam organisasi, sedangkan aspek lingkungan dalam pada umumnya meliputi macam - macam atribut lingkungan kerja yang mempunyai hubungan dengan segi - segi tertentu dari efektivitas, khususnya atribut - atribut yang diukur pada tingkat individual. Keberhasilan hubungan organisasi dengan lingkungan tampaknya tergantung pada keadaan lingkungan dan ketepatan persepsi.

3. Karakteristik Pekerja

Pada kenyataannya para anggota organisasi merupakan faktor pengaruh yang paling penting, karena perilaku dari anggota atau pekerja yang dalam jangka panjang akan memperlancar semua proses guna untuk mencapai sasaran atau tujuan organisasi. Pekerja merupakan sumber daya yang langsung berhubungan dengan pengelolaan semua sumber daya yang ada di dalam organisasi, oleh sebab itu perilaku pekerja sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi. Pekerja merupakan modal utama di dalam organisasi yang akan berpengaruh besar

terhadap efektivitas. Walaupun teknologi yang digunakan merupakan teknologi yang canggih dan didukung oleh adanya struktur yang baik, namun tanpa adanya pekerja maka semuanya tidak bisa dikendalikan dengan baik.

4. Kebijakan dan Praktek Manajemen

Secara umum, para pemimpin memainkan peranan dalam keberhasilan suatu organisasi melalui perencanaan, koordinasi dan memperlancar kegiatan yang ditunjukkan kearah sasaran. Kewajiban para pemimpin untuk menjamin bahwa struktur organisasi dapat menguntungkan dan konsisten terhadap teknologi dan lingkungan yang ada. Tanggung jawab dari para pemimpin adalah untuk menetapkan suatu sistem imbalan yang pantas sehingga para pekerja dapat memuaskan kebutuhan dan tujuan pribadinya sambil mengejar tujuan dan sasaran organisasi. Peranan pemimpin ini mungkin merupakan fungsi yang paling penting. Dengan makin rumitnya proses teknologi dan semakin sulitnya keadaan lingkungan, maka peranan manajemen dalam mengkoordinasi setiap proses akan semakin penting demi keberhasilan organisasi tersebut.

2.4 Halte

Berdasarkan Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (1996), halte merupakan tempat pemberhentian kendaraan penumpang umum untuk menurunkan dan/atau menaikkan penumpang yang dilengkapi dengan bangunan. Halte biasanya ditempatkan pada jaringan pelayanan angkutan umum dilengkapi dengan ruangan tunggu yang disediakan bagi pengguna angkutan umum dan dirancang sesuai dengan standar dan ketentuan yang telah ditetapkan. Keberadaan halte dapat mempermudah perpindahan penumpang, sehingga gangguan terhadap arus lalu lintas dapat diminimalkan.

Tempat pemberhentian kendaraan penumpang umum atau yang biasa disebut dengan halte merupakan salah satu bentuk fungsi pelayanan umum perkotaan yang disediakan oleh pemerintah. Tujuan dari penyediaan tempat pemberhentian tersebut adalah :

1. Menjamin kelancaran dan ketertiban arus lalu lintas. '
2. Menjamin keselamatan bagi pengguna angkutan penumpang umum.
3. Menjamin kepastian keselamatan untuk menaikkan dan/atau menurunkan penumpang.

4. Memudahkan penumpang dalam melakukan perpindahan moda angkutan umum atau bus.

2.4.1 Persyaratan Halte

Adapun persyaratan umum tempat perhentian kendaraan penumpang umum atau halte berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat (1996) adalah sebagai berikut:

1. Berada di sepanjang rute angkutan umum atau bus.
2. Terletak pada jalur pejalan kaki dan dekat dengan fasilitas penyeberangan pejalan kaki.
3. Diarahkan dekat dengan pusat kegiatan atau pemukiman.
4. Dilengkapi dengan rambu petunjuk.
5. Tidak mengganggu kelancaran arus lalu lintas.

2.4.2 Pemilihan Lokasi Halte

Halte pada umumnya dibangun pada lokasi yang merupakan tempat tarikan atau bangkitan kegiatan serta pertemuan beberapa rute atau trayek angkutan umum, dimana banyak penumpang beralih menggunakan moda transportasi lainnya. Lokasi halte diusahakan harus memiliki akses yang baik dengan lingkungan sekitarnya.

Berdasarkan Vucich (1981), lokasi halte angkutan umum di jalan raya diklasifikasikan menjadi tiga kategori yaitu :

1. *Near side* yaitu pada persimpangan jalan sebelum memotong jalan simpang.
2. *Far side* yaitu pada persimpangan jalan setelah melewati jalan simpang.
3. *Midblock street* yaitu pada tempat yang cukup jauh dari persimpangan atau pada ruas jalan tertentu.

Halte biasanya ditempatkan di lokasi yang tingkat permintaan akan penggunaan angkutan umumnya tinggi serta dengan pertimbangan kondisi lalu lintas kendaraan lainnya (Ogden dan Bennet, 1984). Untuk itu, pertimbangan khusus harus diberikan dalam menentukan lokasi halte dekat dengan persimpangan. Faktor-faktor yang menjadi pertimbangan dalam penentuan halte dekat persimpangan tersebut adalah:

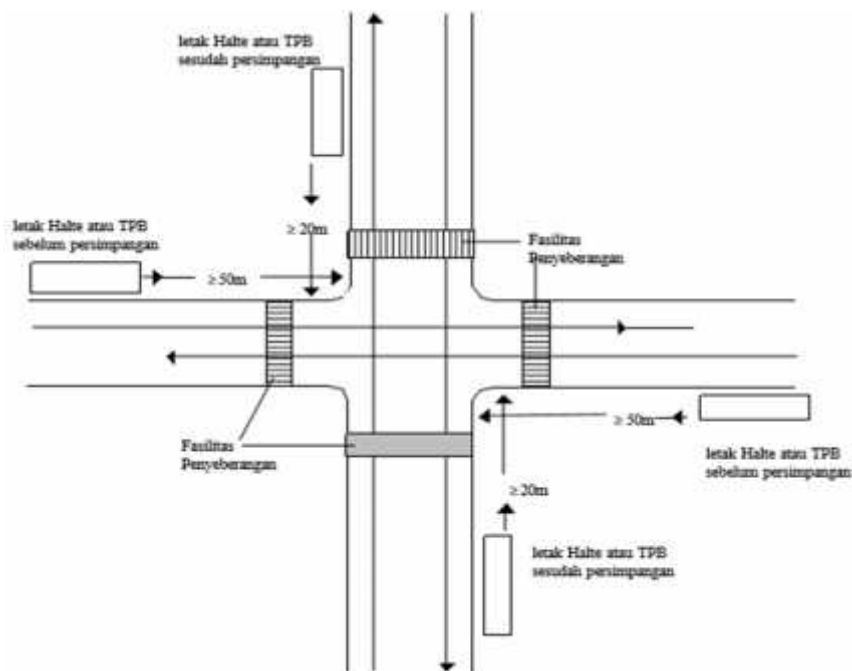
1. Apabila arus kendaraan yang belok ke kanan padat, maka penempatan lokasi halte yang paling baik adalah sebelum persimpangan.
2. Apabila arus kendaraan yang belok ke kiri padat, maka penempatan lokasi halte adalah setelah persimpangan.

3. Di persimpangan dimana terdapat lintasan trayek angkutan umum lainnya, penempatan halte harus mempertimbangkan jarak berjalan kaki penumpang dan konflik kendaraan penumpang yang mungkin terjadi agar proses transfer (alih moda) penumpang berjalan lancar.

2.4.3 Tata Letak Halte

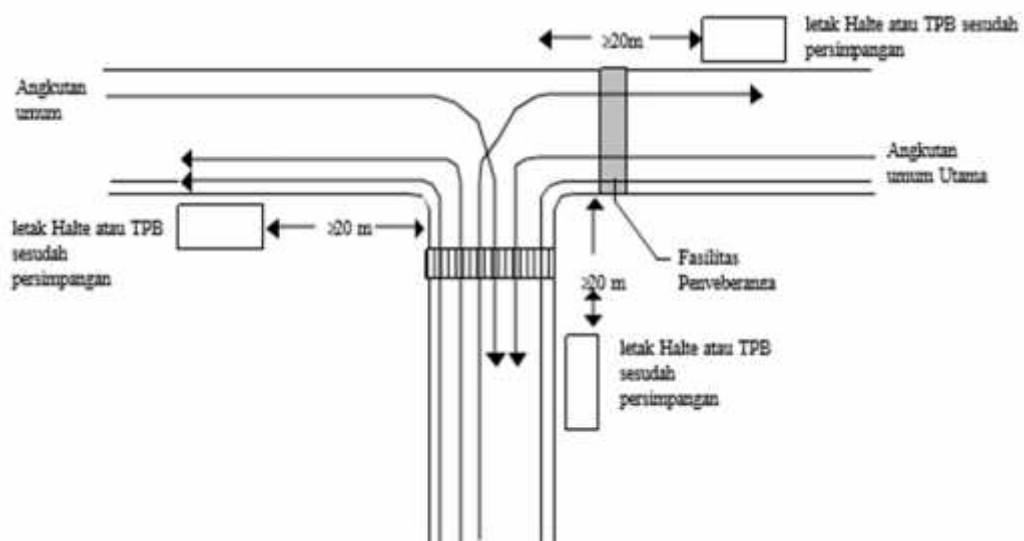
Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat (1996) penentuan tata letak halte adalah sebagai berikut :

1. Tata letak halte terhadap ruang lalu lintas yaitu :
 - a. Jarak maksimal terhadap fasilitas penyeberangan pejalan kaki adalah 100 meter.
 - b. Jarak minimal halte sebelum persimpangan adalah 50 meter dan sesudah persimpangan adalah 20 meter atau bergantung pada panjang antrian.
 - c. Jarak minimal gedung yang membutuhkan ketenangan (seperti rumah sakit dan tempat ibadah) adalah 100 meter.
2. Peletakan di persimpangan menganut sistem campuran, yaitu sebelum persimpangan (*near side*), sesudah persimpangan (*far side*) dan pada tempat yang cukup jauh dari persimpangan atau pada ruas jalan tertentu (*midblock street*) seperti pada gambar 2.1a dan gambar 2.1b.



Gambar 2.1a : Peletakan Halte di Pertemuan Jalan Simpang Empat

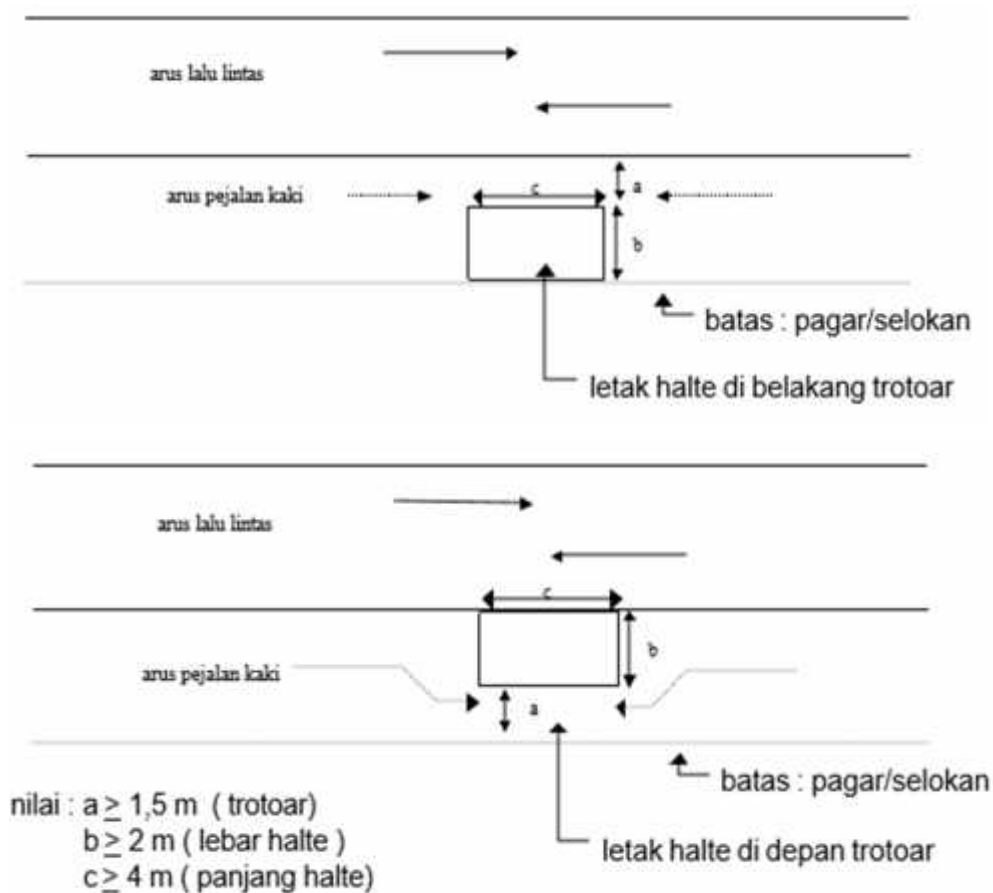
Sumber : Departemen Perhubungan (1996)



Gambar 2.1b : Peletakan Halte di Pertemuan Jalan Simpang Tiga

Sumber : Departemen Perhubungan (1996)

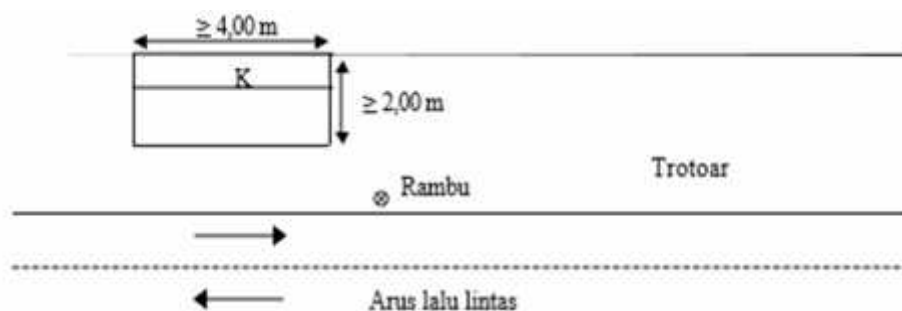
3. Peletakan di ruas jalan terlihat pada gambar 2.2.



Gambar 2.2 : Tata Letak Halte pada Ruas Jalan

Sumber : Departemen Perhubungan (1996)

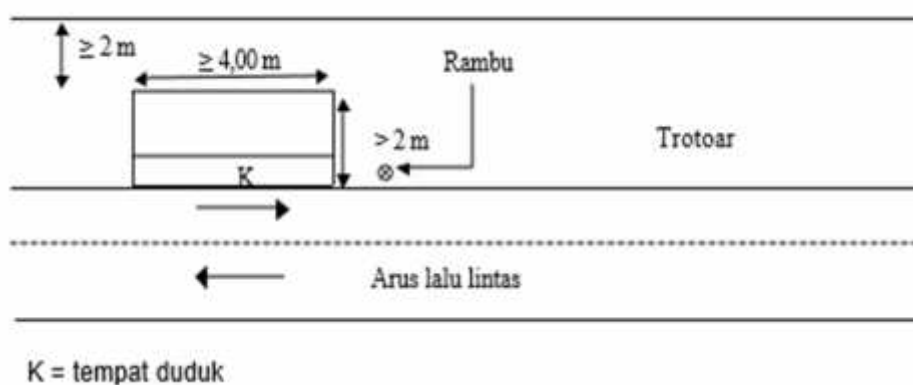
4. Tata letak lindungan terlihat seperti gambar 2.3a dan gambar 2.3b.
 - a. Menghadap ke muka (lindungan jenis 1)



Gambar 2.3a : Lindungan Menghadap ke Muka

Sumber : Departemen Perhubungan (1996)

- b. Menghadap ke belakang (lindungan jenis 2)



Gambar 2.3b : Lindungan Menghadap ke Belakang

Sumber : Departemen Perhubungan (1996)

5. Perletakan berdasarkan jarak antara halte yang tercantum pada tabel 2.1.

Tabel 2.1 : Penentuan Jarak Antara Halte

No.	Tata Guna Lahan	Lokasi	Jarak Tempat Henti (m)
1.	Pusat kegiatan sangat padat: pasar, pertokoan	CBD, Kota	200 -- 300 *)
2.	Padat : perkantoran, sekolah, jasa	Kota	300 -- 400
3.	Permukiman	Kota	300 -- 400
4.	Campuran padat : perumahan, sekolah, jasa	Pinggiran	300 -- 500
5.	Campuran jarang : perumahan, ladang, sawah, tanah kosong	Pinggiran	500 -- 1000

Sumber : Departemen Perhubungan (1996)

Keterangan :

- *) = jarak 200 meter dipakai bila sangat diperlukan saja, sedangkan jarak umumnya adalah 300 meter.

2.4.4 Penempatan Lokasi Halte

Penempatan lokasi halte dibagi dalam beberapa kriteria yaitu (Anonim, 1997) :

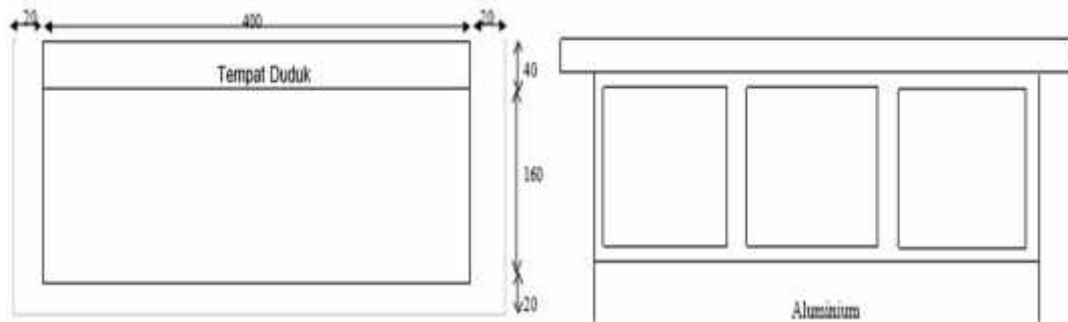
1. Keselamatan (*Safety*), meliputi :
 - a. Jarak pandang penumpang.
 - b. Keamanan penumpang pada saat naik dan turun dari angkutan umum.
 - c. Jarak pandang terhadap kendaraan lain.
 - d. Gangguan terhadap kendaraan lain pada saat berangkat dan meninggalkan halte.
 - e. Mempunyai jarak yang cukup terhadap penyeberangan.
2. Arus lalu lintas (*traffic*) berupa gangguan terhadap arus lalu lintas lain pada saat berhenti di halte.

2.4.5 Fasilitas Halte

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat (1996) fasilitas - fasilitas yang terdapat pada tempat perhentian kendaraan penumpang umum atau halte terdiri dari :

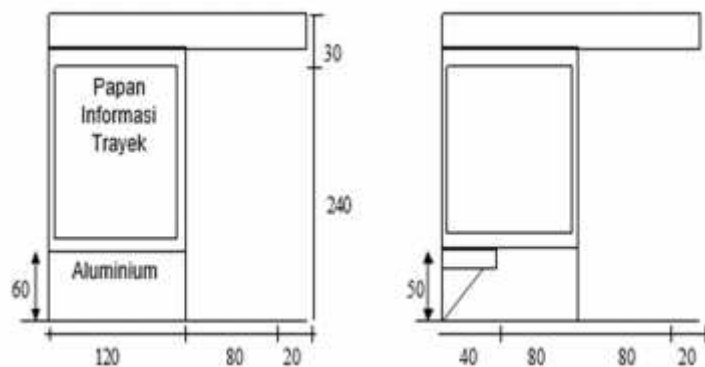
1. Fasilitas utama
 - a. Identitas halte berupa nama dan/ atau nomor
 - b. Rambu petunjuk
 - c. Papan informasi tentang jadwal dan rute angkutan umum
 - d. Lampu penerangan
 - e. Tempat duduk
2. Fasilitas tambahan
 - a. Telepon umum
 - b. Tempat sampah
 - c. Pagar pengaman
 - d. Papan iklan/pengumuman

Pada persimpangan, penempatan fasilitas tambahan tidak diperbolehkan mengganggu ruang bebas pandang.



Gambar 2.5a : Tampak Atas dan Belakang Bangunan Halte

Sumber : Departemen Perhubungan (1996)



Gambar 2.5b : Tampak Samping Bangunan Halte

Sumber : Departemen Perhubungan (1996)

2.4.7 Standar Pelayanan Minimal Halte

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat (2012) standar pelayanan minimal (SPM) adalah ketentuan atau acuan pelayanan dasar yang wajib diperoleh setiap pengguna jasa angkutan umum maupun prasarana angkutan umum. Standar pelayanan minimal meliputi :

1. Jenis pelayanan berupa keamanan, keselamatan, kenyamanan, kesetaraan dan keteraturan
2. Mutu pelayanan berupa indikator dan nilai atau ukuran

Untuk uraian dari setiap jenis dan mutu dari pelayanan halte yang disesuaikan dengan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat (2012) dapat dilihat pada tabel 2.2.

Tabel 2.2 : Standar Pelayanan Minimal Halte

No	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/Ukuran	Keterangan
1.	Keamanan				
	a. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam halte yang dapat memberikan keamanan bagi pengguna jasa	Jumlah yang berfungsi	Minimal 95% dan sesuai dengan standar teknis	
	b. Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di halte	Ketersediaan petugas	Minimal 1 (satu) petugas	
	c. Informasi gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berisi nomor telepon dan/atau SMS laporan pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat	Jumlah	Minimal 2 (dua) stiker	Operator yang menerima dan menindaklanjuti laporan
2.	Keselamatan				
	a. Informasi tanggap darurat	Informasi yang disampaikan pengguna jasa apabila terjadi kondisi darurat berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat	Jumlah	Minimal 2 (dua)	
	b. Pintu darurat	Fasilitas khusus yang hanya dilalui saat dalam keadaan bahaya	Ketersediaan	Harus tersedia	

3.	Kenyamanan				
	a. Fasilitas pengatur suhu ruangan dan/atau ventilasi udara	Fasilitas untuk sirkulasi udara dalam halte dapat menggunakan AC (<i>air conditioner</i>), kipas angin dan/atau ventilasi udara	Ketersediaan	b. Harus tersedia c. Suhu ruangan minimal 27° C apabila menggunakan AC (<i>air conditioner</i>)	
	b. Fasilitas kebersihan	Fasilitas kebersihan berupa tempat sampah	Jumlah	Minimal 1 (satu)	
	c. Luas lantai per orang	Memberikan kenyamanan ruang berdiri bagi penumpang selama menunggu angkutan umum di halte	Ukuran luasan	a. 4 (empat) orang/m ² (waktu puncak) b. 2 (empat) orang/m ² (waktu non puncak)	
	d. Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang	Memberikan kemudahan bagi penumpang untuk naik dan turun dari angkutan umum	Tinggi lantai halte sama harus dengan tinggi lantai angkutan umum	Tidak ada perbedaan tinggi	
	e. Tempat duduk	Memberikan kemudahan bagi pengguna saat menunggu di halte	Ketersediaan	Harus tersedia	
4.	Kesetaraan				
	b. Kursi prioritas	Tempat duduk di halte yang diperuntukan bagi penyandang cacat, usia lanjut, anak – anak dan wanita hamil	Jumlah kursi	Minimal 2 (dua)	

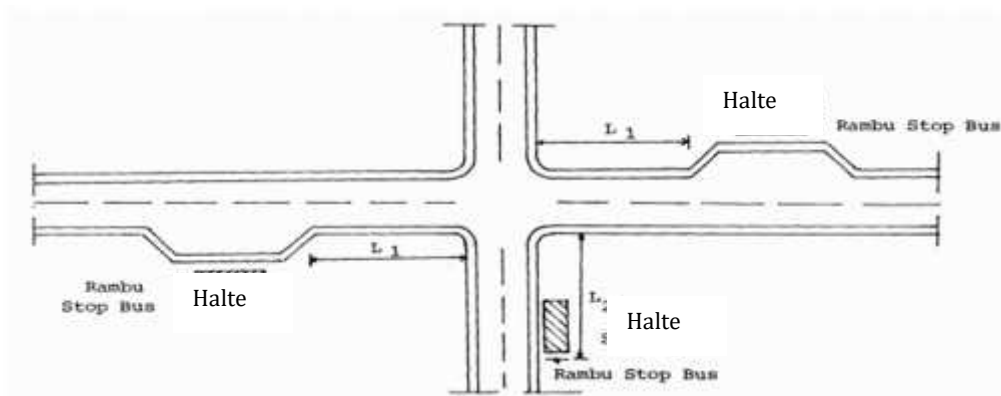
	c. Ruang khusus untuk kursi roda	Prasarana di halte yang diperuntukan bagi para pengguna jasa yang menggunakan kursi roda	Ketersediaan	Harus tersedia	
	d. Kemiringan lantai dan tekstur khusus	Fasilitas akses menuju halte yang dapat memberikan kemudahan bagi pengguna jasa yang menggunakan kursi roda, penyandang cacat, usia lanjut dan wanita hamil	Ketersediaan	Harus tersedia	
5.	Keteraturan				
	e. Waktu tunggu	Waktu yang dibutuhkan penumpang dalam menunggu angkutan umum di halte	Waktu (menit)	a. Waktu puncak maksimal 7 menit b. Waktu non puncak maksimal 15 menit	Penentuan waktu puncak dan non puncak disesuaikan kondisi masing - masing daerah
	b. Waktu berhenti di halte	Waktu berhenti angkutan umum di setiap halte	Waktu (menit)	a. Waktu puncak maksimal 45 menit b. Waktu non puncak maksimal 60 menit	Penentuan waktu puncak dan non puncak disesuaikan kondisi masing - masing daerah
	c. Informasi pelayanan	Informasi yang disampaikan di dalam halte kepada pengguna jasa, sekurang – kurangnya memuat : a. Nama halte	a. Bentuk b. Tempat c. Kondisi	a. Berupa papan informasi , visual, audio, dan tulisan b. Penempatan mudah terbaca dan jelas terlihat	

		b. Jadwal kedatangan dan keberangkatan angkutan umum c. Rute angkutan umum		c. Kondisi baik dan/atau berfungsi d. Dapat melalui media internet	
	d. Informasi waktu kedatangan angkutan umum	Informasi yang disampaikan di halte kepada penumpang mengenai perkiraan waktu menunggu kedatangan angkutan umum	a. Bentuk b. Tempat c. Kondisi	a. Informasi dalam bentuk visual yang ditempatkan di tempat strategis dan mudah dibaca b. Kondisi baik dan/atau berfungsi	
	e. Akses keluar masuk halte	Akses keluar masuk yang dapat mendorong terciptanya keteraturan pengguna jasa dan kelancaran arus lalu lintas	Terdapat ruang yang cukup untuk akses	Sesuai dengan standar teknis	
	f. Informasi gangguan perjalanan angkutan umum	Fasilitas di dalam halte yang memberikan informasi penyebab keterlambatan jadwal perjalanan angkutan umum, seperti gangguan keamanan, operasional dan keselamatan	a. Waktu b. Bentuk	Informasi disampaikan segera melalui informasi di papan pengumuman atau <i>display</i>	

Sumber : Departemen Perhubungan (2012)

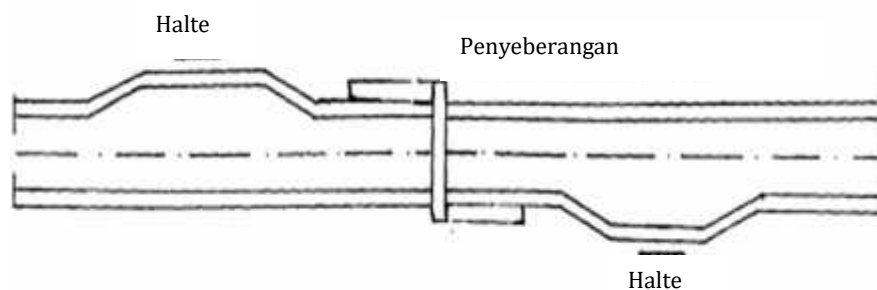
2.5 Teluk Bus

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat (1996) pengertian teluk bus adalah bagian perkerasan jalan tertentu yang diperlebar sebagai tempat perhentian kendaraan penumpang umum. Teluk bus berfungsi untuk mengurangi gangguan kelancaran lalu lintas akibat bus berhenti dan meningkatkan keselamatan serta kenyamanan penumpang angkutan umum. Penempatan teluk bus disajikan dalam beberapa gambar berikut ini :



Gambar 2.6a : Penempatan Teluk Bus di Persimpangan

Sumber : Departemen Perhubungan (1996)



Gambar 2.6b : Penempatan Teluk Bus Dekat Fasilitas Penyeberangan

Sumber : Departemen Perhubungan (1996)

2.6 Angkutan Umum

Menurut Warpani (1990) moda angkutan umum adalah sarana yang digunakan untuk memindahkan orang atau barang dalam jumlah banyak dan dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Menurut Ahmad Munawar (2005) angkutan dapat didefinisikan sebagai perpindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan, sementara kendaraan umum adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk digunakan oleh umum dengan dipungut bayaran.

Sedangkan, menurut Siti (2010) angkutan umum merupakan salah satu sarana yang dapat mengangkut orang atau barang dalam jumlah banyak dengan sistem sewa atau bayar, serta memiliki ciri khas perjalanan yang sama.

Secara umum, ada dua tujuan utama dari keberadaan angkutan umum (Morlok, 2004) yaitu :

1. Agar masyarakat bisa menikmati kebutuhan ekonomi dan sosial dengan baik yang tidak dapat dipenuhi dengan berjalan kaki.
2. Memberikan suatu alternatif bagi pengguna atau pemakai kendaraan pribadi, baik karena fisik maupun ekonomi atau menjaga kemungkinan yang tidak diinginkan dalam bidang sosial ekonomi.

2.7 Efektivitas Pemanfaatan Halte Angkutan Umum

Pada dasarnya, efektivitas pemanfaatan halte angkutan umum merupakan pencerminan hubungan antara fasilitas yang telah disediakan dan manfaat yang dicapai dari penyediaan fasilitas tersebut. Konsep efektivitas dapat dilakukan berdasarkan tujuan penyediaan fasilitas yang dilandasi oleh :

1. Faktor - faktor yang mempengaruhi efektivitas berupa kondisi halte, tata letak dan penempatan lokasi dari tersebut.
2. Persepsi atau pandangan dari berbagai elemen komponen mengenai efektivitas.
3. Metode yang tepat untuk menetapkan efektivitas fungsi penyediaan fasilitas sebagai tolak ukur keberhasilan fasilitas tersebut dalam mencapai tujuannya.

Penilaian efektivitas halte angkutan umum ditinjau berdasarkan fungsi kepentingan pengguna jasa dan juga kepentingan penyelenggara. Jika ditinjau berdasarkan kepentingan pengguna, maka dapat disimpulkan penilaian efektivitas pemanfaatan halte angkutan umum antara lain (Siti, 2010) :

1. Tingkat pelayanan berupa penilaian terhadap kondisi eksisting didalam dan disekitar halte.
2. Aksesibilitas berupa penilaian berdasarkan kemudahan untuk mencapai suatu objek yang disesuaikan dengan tata letak.
3. Penempatan dari lokasi halte yang berkaitan dengan kemudahan sirkulasi angkutan umum maupun pengguna halte saat berada di halte.

Evaluasi efektivitas halte angkutan umum digunakan untuk mengetahui tingkat efektivitas pemanfaatan halte yang tersedia. Metode yang digunakan untuk penilaian tingkat efektivitas adalah dengan memberi harkat (skor) terhadap setiap parameter yang

digunakan. Pemberian skor dan kategori yang digunakan untuk menilai tingkat efektivitas halte adalah sebagai berikut :

1. Kondisi halte yang terdiri dari kondisi fisik, ketersediaan fasilitas utama dan tambahan, serta dimensi halte. Penilaian kategori dan skor kondisi halte dapat dilihat pada tabel 2.3, 2.4 dan 2.5.

Tabel 2.3 : Kategori dan Skor Kondisi Fisik Halte

Kategori Kondisi Fisik Halte	Keterangan	Skor
Buruk	Jika kondisi tiang halte sudah berkarat, kondisi atap pada halte terdapat banyak lubang atau hilang dan kondisi lantai pada halte rusak berat	1
Cukup	Jika kondisi tiang halte sedikit berkarat, kondisi atap pada halte terdapat lubang tapi masih dapat melindungi penumpang dan kondisi lantai halte rusak ringan	2
Baik	Jika kondisi tiang pada halte tidak berkarat, kondisi atap tidak terdapat lubang dan kondisi lantai masih baik	3

Sumber : Siti (2010)

Tabel 2.4: Kategori dan Skor Fasilitas Halte

Kategori Fasilitas Halte	Keterangan	Skor
Buruk	Jika tidak tersedia fasilitas utama dan fasilitas tambahan	1
Cukup	Jika hanya tersedia sebagian fasilitas utama dan sebagian fasilitas tambahan	2
Baik	Jika tersedia semua fasilitas utama dan fasilitas tambahan	3

Sumber : Siti (2010)

Tabel 2.5 : Kategori dan Skor Dimensi Halte

Kategori Dimensi Halte	Keterangan	Skor
Buruk	Halte berukuran panjang < 4 meter dan lebar < 2 meter	1
Cukup	Halte berukuran panjang ≥ 4 meter dan lebar < 2 meter	2
Baik	Halte berukuran panjang ≥ 4 meter dan lebar ≥ 2 meter	3

Sumber : Siti (2010)

2. Tata letak halte yang terdiri dari tata letak terhadap ruang lalu lintas, tata letak halte di ruas jalan, tata letak lindungan halte dan jarak antara halte. Penilaian kategori dan skor tata letak halte dapat dilihat pada tabel 2.6, 2.7 dan 2.8. Untuk mengetahui jarak antar halte disesuaikan dengan standar pada tabel 2.1.

Tabel 2.6 : Kategori dan Skor Tata Letak Terhadap Ruang Lalu Lintas

Tata Letak Halte Terhadap Ruang Lalu Lintas	Keterangan	Skor
Buruk	Jarak penempatan halte terhadap fasilitas pejalan kaki >100 atau < 50 meter dan tidak ada fasilitas penyeberangan, jarak penempatan halte sebelum persimpangan < 50 meter dan sesudah persimpangan < 20 meter, jarak dari gedung yang membutuhkan ketenangan < 100 meter	1
Cukup	Jarak penempatan halte terhadap fasilitas pejalan kaki $\geq$ 100 meter, jarak penempatan halte dengan sebelum persimpangan > 50 meter dan sesudah persimpangan > 20 meter, jarak dari gedung yang membutuhkan ketenangan >100 meter	2
Baik	Jarak penempatan halte terhadap fasilitas pejalan kaki 100 meter, jarak penempatan halte sebelum persimpangan 50 meter dan sesudah persimpangan 20 meter, jarak dari gedung yang membutuhkan ketenangan 100 meter	3

Sumber : Siti (2010)

Tabel 2.7 : Kategori dan Skor Tata Letak Halte di Ruas Jalan

Tata Letak Halte di Ruas Jalan	Keterangan	Skor
Buruk	Terletak diatas trotoar dan tidak dilengkapi pagar pengaman	1
Cukup	Terletak di depan atau di belakang trotoar tetapi tidak dilengkapi pagar pengaman	2
Baik	Terletak di depan atau di belakang trotoar dan dilengkapi pagar pengaman	3

Sumber : Siti (2010)

Tabel 2.8 : Kategori dan Skor Tata Letak Lindungan Halte

Tata Letak Lindungan Halte	Keterangan	Skor
Buruk	Tanpa lindungan dan pagar pengaman	1
Cukup	Lindungan halte yang menghadap ke muka jalan atau menghadap ke belakang tanpa pagar pengaman	2
Baik	Lindungan halte yang menghadap ke muka jalan atau menghadap ke belakang yang dilengkapi dengan pagar pengaman	3

Sumber : Siti (2010)

3. Penempatan lokasi halte yang terdiri dari keselamatan, arus lalu lintas dan efisiensi.
 - a. Keselamatan terdiri dari jarak pandang penumpang saat menunggu di halte, keamanan penumpang, jarak pandang terhadap kendaraan lain, gangguan terhadap kendaraan lain dan jarak yang cukup terhadap penyeberangan.

Tabel 2.9 : Kategori dan Skor Jarak Pandang Penumpang Saat Menunggu di Halte

Jarak Pandang Penumpang Saat Menunggu di Halte	Keterangan	Skor
Buruk	Jarak pandang penumpang tidak jelas disebabkan adanya pohon yang menghalangi atau terdapat kendaraan yang parkir	1
Cukup	Terdapat pepohonan atau kendaraan yang parkir, tetapi tidak terlalu menghalangi pandangan penumpang	2
Baik	Pandangan penumpang tidak ada yang menghalangi	3

Sumber : Siti (2010)

Tabel 2.10 : Kategori dan Skor Keamanan Penumpang

Keamanan Penumpang	Keterangan	Skor
Buruk	Ketika penumpang naik atau turun angkutan umum mendapat banyak gangguan dari kendaraan lain	1
Cukup	Ketika penumpang naik atau turun angkutan umum tidak mendapat banyak gangguan dari kendaraan lain	2
Baik	Ketika penumpang tidak mengalami gangguan dari kendaraan lain	3

Sumber : Siti (2010)

Tabel 2.11 : Kategori dan Skor Jarak Pandang Terhadap Kendaraan Lain

Jarak Pandang Terhadap Kendaraan Lain	Keterangan	Skor
Buruk	Terdapat angkutan umum yang berhenti di halte, tetapi kurang menepi sehingga dapat menghalangi jarak pandang pengemudi angkutan umum terhadap kendaraan lain yang hendak keluar dari halte	1
Cukup	Terdapat angkutan umum yang berhenti tidak begitu menghalangi pengemudi angkutan umum	2
Baik	Tidak terdapat angkutan umum lain yang berhenti di halte, sehingga tidak mengganggu pandangan pengemudi ketika hendak keluar dari halte	3

Sumber : Siti (2010)

Tabel 2.12 : Kategori dan Skor Gangguan Terhadap Kendaraan Lain

Gangguan Terhadap Kendaraan Lain	Keterangan	Skor
Buruk	Angkutan umum berhentinya tidak menepi ke halte karena tidak memiliki teluk bus, sehingga mengganggu kendaraan lain	1
Cukup	Ketika angkutan umum berhenti agak menepi ke halte dan kendaraan lain masih dapat lewat	2
Baik	Angkutan umum berhenti menepi ke halte karena terdapat teluk bus, sehingga terdapat ruang untuk berhenti angkutan umum	3

Sumber : Siti (2010)

b. Arus Lalu lintas

Tabel 2.13 : Kategori dan Skor Gangguan Terhadap Arus Lalu Lintas Lain Saat Berhenti

Gangguan Terhadap Arus Lalu Lintas Lain Saat Angkutan Umum Berhenti	Keterangan	Skor
Buruk	Angkutan umum berhenti kurang menepi karena tidak terdapat teluk bus, sehingga mengakibatkan kemacetan karena kurangnya lajur untuk dilewati oleh kendaraan lain.	1
Cukup	Ketika angkutan umum berhenti di halte dan masih terdapat lajur yang cukup untuk kendaraan lain lewat.	2
Baik	Ketika halte tersebut memiliki teluk bus, sehingga angkutan umum yang berhenti dapat menepi.	3

Sumber : Siti (2010)

Selanjutnya, untuk memperoleh skor total dari setiap halte dapat menggunakan formula berikut (Siti, 2010) :

$$\text{Nilai total} = \text{nilai A} + \text{nilai B} + \dots + \text{nilai n} \dots\dots\dots (2.1)$$

Penentuan tingkat efektivitas halte angkutan umum dilakukan dengan cara mencari nilai rata – rata berdasarkan hasil skor total tingkat efektivitas, kemudian menentukan kelas interval untuk menafsirkan kategori buruk, sedang dan baik dengan persamaan sebagai berikut :

$$Ki = \frac{Xt - Xr}{k} \dots\dots\dots (2.2)$$

Keterangan :

Ki = Nilai interval

Xt = Harkat/skor tertinggi

Xt = Harkat/skor terendah

K = Jumlah kelas

Berdasarkan pada kelas interval, maka dapat diketahui klasifikasi dan skor kondisi tiap halte angkutan umum. Satuan analisis klasifikasi secara keseluruhan pada setiap halte dibagi menjadi tiga kelas yaitu tingkat efektivitas tinggi, sedang, dan rendah.

2.8 Teori Persepsi

Menurut Robbins (1996) persepsi merupakan kesan yang diperoleh oleh individu melalui panca indra, kemudian dianalisa (diorganisir), diinterpretasi dan dievaluasi, sehingga individu tersebut dapat memperoleh makna. Menurut Walgito (1989) ada tiga syarat terjadinya persepsi yaitu adanya objek yang dipersepsi, adanya alat indra atau reseptor dan perhatian dari persepsi. Faktor - faktor yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang adalah sebagai berikut :

1. Faktor internal berupa perasaan, sikap atau kepribadian individu, prasangka, keinginan atau harapan, perhatian (fokus), proses belajar, keadaan fisik, gangguan kejiwaan, nilai, kebutuhan, minat dan motivasi.
2. Faktor eksternal berupa latar belakang, informasi yang telah diperoleh, pengetahuan, kebutuhan sekitar dan hal - hal baru yang telah terjadi pada suatu objek.

2.9 Populasi dan Sampel

2.9.1 Pengertian Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011).

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2011). Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Untuk itu, sampel yang diambil diharapkan bisa mewakili populasi yang ada. Dalam menentukan jumlah sampel yang diambil menggunakan rumus Slovin sebagai berikut (Sevilla,1993) :

$$n = \frac{N}{1+N(e^2)} \dots\dots\dots (2.3)$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan

2.9.2 Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2011), teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel. Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi 2 yaitu:

1. *Probability sampling* adalah teknik sampling (teknik pengambilan sampel) yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Cara ini juga sering disebut dengan *Random Sampling*. Ada beberapa teknik probability sampling antara lain:
 - a. *Simple random sampling* yaitu pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Hal ini dilakukan karena anggota populasi dianggap homogen.
 - b. *Proportionate stratified sampling* adalah pengambilan sampel apabila populasi mempunyai anggota unsur tidak homogen dan berstrata secara proporsional.
 - c. *Disproportionate stratified random sampling* adalah teknik pengambilan sampel apabila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen, tetapi berstrata tidak secara proporsional.
 - d. *Cluster Sampling* adalah teknik sampling daerah digunakan untuk menggunakan sampel bila objek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas, misalnya penduduk dari suatu negara, provinsi dan kabupaten.
2. *Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/ kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Terdapat beberapa teknik sampel yaitu:
 - a. Sampling sistematis adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut.
 - b. Sampling kuota adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri - ciri tertentu sampai pada jumlah (kuota) yang diinginkan.

- c. *Sampling accidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.
- d. *Sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.
- e. *Sampling jenuh* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.
- f. *Snowball sampling* adalah teknik penentuan sampel yang mula - mula jumlahnya kecil, kemudian membesar.

2.10 Program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*)

SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) adalah sebuah software yang bertujuan untuk mengolah data statistik yang penggunaannya cukup mudah bahkan bagi orang yang tidak mengenal dengan baik teori statistik. Aplikasi SPSS sering digunakan untuk memecahkan masalah riset atau bisnis dalam hal statistik dengan berbagai model analisis seperti (Pratisto, 2004) :

1. Statistik deskriptif berupa tabulasi silang, frekuensi, deskripsi, penelusuran, dan statistik deskripsi rasio
2. Statistik bivariat berupa rata-rata, *t - test*, *F – test (ANOVA)*, korelasi (bivariat, parsial, jarak) dan *nonparametric tests (uji crosstab, binomial, chi square, Kolmogorov Smirnov* dan lain sebagainya).
3. Prediksi hasil numerik berupa regresi linear.
4. Prediksi untuk mengidentifikasi kelompok seperti analisis faktor, analisis *cluster (two-step, K-means, hierarkis)* dan diskriminan.

2.11 Pengujian Statistik

2.11.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya kuesioner yang digunakan. Sebelum diuji, setiap item hasil jawaban responden diberi skor dengan bobot yang telah ditentukan yaitu dengan menggunakan *Skala Likert*. Selanjutnya, dilakukan pengujian korelasi skor setiap item jawaban responden dengan menggunakan rumus yang dikembangkan oleh Karl Parson yaitu *Pearson Moment Correlation* dengan persamaan (Arikunto, 2012) :

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \dots\dots\dots (2.4)$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien Korelasi antara variabel X dan variabel Y

n = Jumlah sampel responden

$\sum X$ = Jumlah skor distribusi X

$\sum Y$ = Jumlah skor total

XY = Jumlah perkalian skor X dan Y

X^2 = Jumlah kuadrat skor distribusi

Y^2 = Jumlah kuadrat skor total

Langkah – langkah pengujian validitas menggunakan SPSS versi 16 adalah :

1. Persiapkan data kuisioner hasil tanggapan responden di dalam excel.
2. Buka program SPSS, kemudian klik sheet *Variable View*.
3. Pada bagian *Name* masukan item pertanyaan dalam kuisioner, kemudian tulis skor total. Dibagian *Decimals* ubah semua angka menjadi 0 dan abaikan yang lainnya.
4. Klik sheet *Data View* dan masukan data skor kuisioner. Bisa dilakukan dengan cara *Copy Paste* data pertanyaan yang sudah dipersiapkan di dalam excel.
5. Selanjutnya, pilih menu *Analyze*, pilih sub menu *Correlate* dan pilih *Bivariate*.
6. Kemudian muncul kotak baru dari kotak dialog *Bivariate Correlations* masukan semua variabel pada kotak *Variables*. Pada bagian *Correlation Coefficients* centang *Pearson*. Pada bagian *Test Of Significants* pilih *Two Tailed*. Centang *Flag Significant Correlations*, lalu klik OK untuk mengakhiri perintah.
7. Selanjutnya, akan muncul *output* hasilnya. Semua hasil yang diperoleh diinterpretasi agar hasil tersebut menjadi lebih jelas dan mudah dipahami.

Kriteria yang digunakan dalam menentukan pengambilan keputusan butir dinyatakan valid adalah berdasarkan nilai *Pearson Correlations* dengan ketentuan jika r_{hitung} item jawaban responden lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$) pada taraf sigifikan 5% atau $\alpha = 0,05$, sebaliknya jika r_{hitung} item jawaban lebih kecil dari pada r_{tabel} ($r_{hitung} < r_{tabel}$), maka item jawaban responden dianggap tidak valid.

Tabel 2.14 : Tabel r *Product Momen* (Taraf Signifikan 0,05 – *Two Tail*)

N	r	N	r	N	r	N	r	N	r	N	r
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.210	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.150	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.150	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.170	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.170	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.200	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.250	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.240	105	0.190	145	0.162	185	0.144	225	0.130
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.130
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.130
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.160	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.160	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	0.344	71	0.230	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.140	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.140	235	0.127
36	0.32	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127
37	0.316	77	0.221	117	0.180	157	0.156	197	0.139	237	0.127
38	0.312	78	0.220	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155	199	0.138	239	0.126
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126

Sumber : Riduwan (2006)

2.11.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas atau kehandalan hanya dilakukan pada butir pernyataan yang valid. Metode yang biasa digunakan untuk uji kehandalan adalah teknik ukur ulang dan teknik sekali ukur. Teknik ukur ulang jarang digunakan karena pertimbangan ingatan, artinya

responden sering menjawab seperti jawaban sebelumnya. Selain itu metode ini membutuhkan biaya, tenaga, waktu yang lebih besar dan hasilnya kurang handal dibanding dengan metode sekali ukur. Metode yang digunakan untuk mengukur reliabilitas kuisioner adalah dengan metode *Cronbach's Alpha* dengan persamaan :

$$Y_{kk} = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right\} \dots\dots\dots (2.5)$$

Keterangan :

- Y_{kk} = Koefisien reabilitas
 k = Banyaknya butir pertanyaan
 $\sum Si^2$ = Jumlah varians skor butir
 St^2 = Varians skor total

Nilai reliabilitas kuisioner bisa diperoleh dengan menggunakan alat bantu SPSS sebagai alat bantu hitung yaitu dengan memasukan seluruh hasil dari jawaban pertanyaan yang telah dinyatakan valid, maka akan diketahui nilai reliabilitas *Cronbach's Alpha*. Langkah – langkah pengujian reliabilitas menggunakan SPSS versi 16 adalah :

1. Buka lembar kerja baru dalam program SPSS, kemudian klik sheet *Variable View*. Pada bagian *Name* masukan item pertanyaan dalam kuisioner. Dibagian *Decimals* ubah semua angka menjadi 0 dan abaikan yang lainnya.
2. Dari menu utama SPSS pilih *menu Analyze*, kemudian pilih sub menu *Scale Reliability Analysis*.
3. Setelah muncul kotak dialog, kemudian blok dan masukan semua variabel yang sudah dinyatakan valid dalam uji sebelumnya ke kotak *Items*, lalu klik *Statistics*.
4. Pada *Descriptives for* klik *Scale if item detected*, pilih *Continue*, lalu klik OK.
5. Selanjutnya, akan muncul *output* hasilnya. Semua hasil yang diperoleh diinterpretasi agar hasil tersebut menjadi lebih jelas dan mudah dipahami.

Penentuan kriteria koefisien reliabilitas berdasarkan nilai hasil perhitungan metode *Cronbach's Alpha* dapat dilihat pada tabel 2.15.

Tabel 2.15 : Kriteria Koefisien Reliabilitas

Nilai		Keterangan
0,20		Sangat Rendah
0,20 ≤	0,40	Rendah
0,40 ≤	0,70	Sedang
0,70 ≤	0,90	Tinggi
0,90 ≤	1,00	Sangat Tinggi

Sumber : Ruseffendi (2005)

2.12 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang memetakan persepsi tingkat kepentingan (*importance*) aspek pelayanan dengan persepsi pelanggan terhadap kepuasan (*performance*) dari aspek pelayanan untuk mengidentifikasi layanan yang perlu ditingkatkan (Theresia, 2015). Kepuasan seseorang tersebut diukur dengan cara membandingkan tingkat harapan dengan kinerja yang telah dilakukan pihak lain.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, akan dilakukan perhitungan mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang kemudian digambarkan dalam suatu diagram kartesius. Tingkat kepentingan dan kinerja yang dimuat dalam diagram kartesius adalah berupa skor penilaian kepentingan dan kinerja total. Masing-masing atribut diposisikan dalam suatu diagram. Skor total penilaian terhadap tingkat kinerja (*performance*) menunjukkan posisi suatu atribut pada sumbu X sedangkan posisi atribut pada sumbu Y ditunjukkan oleh skor total tingkat kepentingan (*importance*) terhadap atribut (Rangkuti, 2003).

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik - titik (X,Y), dimana X merupakan rata - rata dari tingkat kepuasan seluruh faktor dan Y adalah rata - rata dari kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan. Adapun tahap – tahap dalam analisis *Importance Performance Analysis* adalah sebagai berikut :

1. Menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kepuasan melalui skor perbandingan. Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan adalah :

$$T_{ki} = \frac{\sum X_i}{\sum Y_i} \times 100\% \dots\dots\dots (2.6)$$

Keterangan:

T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden

$\sum X_i$ = Skor total penilaian kepuasan ke - i

$\sum Y_i$ = Skor total penilaian kepentingan ke – i

2. Analisis kuadran dengan cara menghitung rata – rata penilaian tingkat kepuasan dan kepentingan pada setiap variabel menggunakan persamaan :

- a. Tingkat Kepuasan (X_i)

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \dots\dots\dots (2.7)$$

b. Tingkat Kepentingan (X_i)

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots (2.8)$$

☐Keterangan :

$\bar{X}_i$ = Rata – rata penilaian tingkat kepuasan ke – i

$\bar{Y}_i$ = Rata – rata penilaian tingkat kepentingan ke – i

n = Jumlah responden

3. Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius yang digunakan untuk mengetahui indikator jasa pelayanan yang memuaskan atau tidak memuaskan konsumen dengan membagi garis tengah untuk X (kepuasan) dan Y (kepentingan) menggunakan nilai rata – rata kelompok (*mean*). Pembagian nilai pada setiap kuadran adalah sebagai berikut :

- a. Kuadran I : $X_i < X_{mean}$ dan $Y_i > X_{mean}$
- b. Kuadran II : $X_i > X_{mean}$ dan $Y_i > X_{mean}$
- c. Kuadran III : $X_i < X_{mean}$ dan $Y_i < X_{mean}$
- d. Kuadran IV : $X_i < X_{mean}$ dan $Y_i > X_{mean}$

Diagram kartesius dapat dilihat pada gambar 2.7.



Gambar 2.7 : Model Diagram Kartesius

Sumber : Nassution (2001)

Berdasarkan gambar 2.5 pembagian kategori setiap kuadran sebagai berikut :

1. Kuadran 1 (Prioritas Utama)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.

2. Kuadran II (Pertahankan)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh dan faktor - faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel - variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor - faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel - variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor - faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

Adapun langkah – langkah membuat diagram kartesius berdasarkan Importance Performance Analysis menggunakan SPSS versi 16 sebagai berikut :

1. Persiapkan data kuisioner hasil tanggapan responden di dalam *excel*.
2. Buka program SPSS, kemudian klik sheet *Variabel View*.
3. Pada bagian *Name* masukan item pertanyaan dalam kuisioner, kemudian tulis skor total. Dibagian *Decimals* ubah semua angka menjadi 0 dan abaikan yang lainnya.
4. Klik sheet *Data View* dan masukan data skor kuisioner. Bisa dilakukan dengan cara *Copy Paste* data pertanyaan yang sudah dipersiapkan di dalam *excel*.
5. Kemudian pilih *Graphs* lalu klik *Legacy Dialogs* dan pilih *Scatter/Dot*
6. Setelah muncul tampilan pilihan grafik, lalu pilih *Simple Scatter* dan *Define*
7. Masukan variable kepuasan (*performance*) sebagai Y - Axis dan kepentingan (*importance*) sebagai X - Axis lalu klik OK
8. Selanjutnya, double klik pada *output* gambar, sehingga muncul *Chart Editor*

9. Klik *Option* pilih *X Axis Reference Line*
10. Muncul kotak dialog *Properties*. Untuk membuat garis tengah (rataan) sumbu X maka klik *Reference Line* pilih *Set to: Mean* lalu klik *Apply*
11. Untuk membuat garis tengah (rataan) sumbu Y maka klik *Y Axis Reference Line* pilih *Set to: Mean* lalu klik *Apply*
12. Langkah terakhir adalah memberikan label pada setiap titik dengan cara pilih *Data Label Mode*, lalu klik ke setiap titik koordinat.