

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BUS TRANS MUSI DENGAN MENGGUNAKAN METODE INTEGRATED PERFORMANCE MEASUREMENT SYSTEM (IPMS)

Yanti Pasmawati
Dosen Universitas Bina Darma
Jalan Jendral A.Yani No.12 Palembang
Pos-el: yantipasmawati@mail.binadarma.ac.id

Abstrak: Bus Trans Musi adalah sebuah upaya Pemkot Palembang untuk meningkatkan pelayanan umum khususnya pada sektor transportasi darat di kawasan perkotaan Palembang dengan berbasis bus. Oleh karena itu, salah satu metode yang digunakan dalam perbaikan kualitas pelayanan Trans Musi yaitu dengan menggunakan metode Integrated Performance Measurement System (IPMS). IPMS adalah model sistem pengukuran yang mendeskripsikan dalam arti yang tepat bentuk dari integrasi, seefektif sistem pengukuran kinerja. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sesuai dengan tujuan penelitian sebagai berikut: (1) Key Performance Indicators (KPI) yang mempengaruhi kualitas pelayanan Bus Trans Musi yang dihasilkan sebanyak 38 KPI berdasarkan persepsi dan pendapat stakeholder (2) Peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan Ranking Prioritas Stakeholder dan KPI dari 5 Stakeholder ini yang menjadi ranking prioritas utama adalah KPI dari masyarakat umum, yaitu tersedianya rute untuk semua jalur di Palembang, sehingga didapat suatu rancangan sistem pengukuran kualitas pelayanan Bus Trans Musi untuk menciptakan dan memelihara harapan, kepuasan dan kepercayaan pelanggan sehingga timbul kepercayaan terhadap Bus Trans Musi.

Kata Kunci: Kualitas, IPMS, Bus Trans Musi

Abstract: Bus Trans Musi Palembang city administration is an effort to improve public services, especially in the sectors of land transport in urban areas based Palembang by bus. Therefore, one of the methods used in the improvement of service quality Trans Musi is by using the Integrated Performance Measurement System (IPMS). IPMS is a measurement that describes the system model in the sense that exact form of integration, effective performance measurement system. Based on these results, it can be concluded in accordance with the following research objectives: (1) Key Performance Indicators (KPI) that affect the quality of services generated Bus Trans Musi were 38 KPIs based on the perceptions and opinions of stakeholders (2) Improved quality of service based on Stakeholder Priority Ranking and KPI of 5 Stakeholders these are the priority ranking is a KPI from the general public, namely the availability of routes for all lines in Palembang, in order to get a quality measurement system design Musi Trans Bus service to create and maintain hope, satisfaction and customer trust so that the resulting confidence of Bus Trans Musi.

Keywords: Quality, IPMS, Bus Trans Musi

1. PENDAHULUAN

Bus Trans Musi adalah sebuah upaya Pemkot Palembang untuk meningkatkan pelayanan umum khususnya pada sektor transportasi darat di kawasan perkotaan Palembang dengan berbasis bus. Tujuan dari hadirnya bus Trans Musi tersebut antara lain adalah mengurangi penggunaan kendaraan pribadi, memberikan fasilitas dan kenyamanan bagi pengguna angkutan umum. Meskipun demikian masih banyak yang perlu diperhatikan dalam perencanaan dan pengembangan fasilitas bus Trans Musi untuk mendapat kepercayaan masyarakat dalam penggunaan Trans Musi.

Pengembangan atau perbaikan kualitas pelayanan Trans Musi dilakukan dengan menggunakan metode *Integrated Performance Measurement System* (IPMS). IPMS adalah model sistem pengukuran yang mendeskripsikan dalam arti yang tepat bentuk dari integrasi, seefektif sistem pengukuran kinerja (Suwignjo, 2000). Model IPMS lebih tepat diterapkan, karena tidak hanya aspek finansial tetapi juga aspek non finansial, sehingga diharapkan dengan IPMS ini akan memberikan hasil yang lebih terintegrasi, efektif dan efisien. *Tool* yang digunakan IPMS sebagai dasar melakukan perancangan sistem pengukuran kinerja dan kualitas pelayanan adalah *Ranking Prioritas*.

Berdasarkan uraian diatas, maka untuk mengevaluasi, menciptakan dan memelihara harapan, kepuasan dan kepercayaan pelanggan, Pemkot Palembang beserta pihak yang berwenang lainnya harus mampu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan Bus Trans Musi. Untuk itu perlu menemukan indikator-indikator penting kualitas pelayanan Trans Musi dan

dilakukan perancangan sistem pengukuran kualitas pelayanan pada Pemkot Palembang dalam menentukan peningkatan kualitas pelayanan indikator-indikator prioritas kualitas pelayanan Trans Musi.

Untuk itu, tujuan dari penelitian yang dilakukan, antara lain: (1) Mengetahui *Key Performance Indicators* (KPI) yang mempengaruhi kualitas pelayanan Trans Musi menurut persepsi *stakeholders*, (2) Menentukan tingkat kepentingan (*ranking prioritas*) peningkatan kualitas pelayanan Bus Trans Musi untuk tiap-tiap KPI menurut persepsi *stakeholders*, (3) Merancang sistem pengukuran kualitas pelayanan Bus Trans Musi.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Langkah-langkah yang dilakukan pada penelitian ini terdiri dari beberapa tahap. Langkah awal adalah mengidentifikasi permasalahan yang terjadi. Permasalahan yang diangkat adalah permasalahan perbaikan kualitas pelayanan bus trans musu menurut pendapat dan persepsi *stakeholders* dengan menggunakan metode *Integrated Performance Measurement System* (IPMS). Tahap kedua adalah melakukan studi literatur dan studi lapangan dengan melakukan pengamatan atau observasi langsung pada objek penelitian. Tahap ini bertujuan untuk memperoleh data yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 130 responden di kotamadya palembang berdasarkan variabel penelitian antara lain: *Tangibility, Reliability, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Securrity, Access, Communications, Understanding the*

customer, Finansial, Motivation, Sarana dan Prasarana Trans Musi dan Partisipasi masyarakat.

Adapun data yang dibutuhkan pada penelitian ini meliputi:

- a. *Data Stakeholder Requirement (Permintaan dari Stakeholder)*
- b. *Data External Monitor*
- c. *Data pembobotan antar kriteria dan antar Key Performance Indicators (KPI) Berdasarkan Ranking Prioritas.*

Sebelum data diolah serta melakukan analisa dan perhitungan menurut prosedur penelitian, diperlukan data awal dari berbagai sumber dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas data. Setelah data dinyatakan valid dan handal, maka dilakukan langkah-langkah metode IPMS, sebagai berikut:

2.1 Pengolahan Data

Tahapan dalam perancangan dengan metode *Integrated Performance Measurement System (IPMS)* meliputi :

1. *Identifikasi Level Organisasi*
2. *Identifikasi Key Performance Indicator (KPI)*
3. *Validasi Key Performance Indicator (KPI)*
4. *Spesifikasi Key Performance Indicator (KPI)*
5. *Struktur Hirarki Sistem Pengukuran Kualitas Pelayanan*

2.2 Tahapan Pembobotan

Proses pembobotan ini dilakukan berdasarkan *ranking prioritas* dengan tally untuk hasil data semua reponden melalui kuisioner yang diberikan pihak *Top Management* dan selanjutnya akan dilakukan pengolahan data dengan bantuan

microsoft office excel 2007 sampai akhirnya didapatkan bobot dari setiap ukuran *performance*. Sehingga pada akhirnya didapat rancangan sistem pengukuran kualitas pelayanan untuk perencanaan kualitas pelayanan Trans Musi.

2.3 Penarikan Kesimpulan

Tahap penarikan kesimpulan dilakukan setelah evaluasi tahap pengukuran. Hal tersebut bertujuan untuk merumuskan saran maupun rekomendasi yang berkenaan dengan pengukuran. Saran ditunjukkan pada Pemkot Palembang maupun pihak lain baik organisasi sejenis atau tidak sejenis yang akan mengembangkan dan kemudian menerapkan hasil penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini akan diuraikan mengenai proses perancangan sistem pengukuran kualitas pelayanan Bus Trans Musi dengan metode *Integrated Performance Measurement System (IPMS)* yang diawali dengan menentukan *Stakeholder Requirement*, menentukan *Objective* dan menentukan *Key Performance Indicators (KPI)* berdasarkan strategi, proses dan kapabilitas perusahaan, kemudian dilanjutkan dengan proses pembobotan terhadap indikator pelayanan dengan menggunakan *Ranking Prioritas*.

3.1 Identifikasi Stakeholder Requirement

Stakeholder merupakan pihak-pihak yang berkepentingan terhadap organisasi dan keberhasilan kualitas pelayanan Bus Trans Musi Palembang dimana untuk *Stakeholder* meliputi : *Pimpinan, Bus Driver, Karyawan, Masyarakat Umum, dan Pesaing.*

Dari seluruh *stakeholder* yang telah disebutkan diatas kemudian diidentifikasi

requirements-nya. *Stakeholder Requirement* Bus Trans Musi terdapat pada tabel 1 dibawah ini:

Tabel 1. Stakeholder Requirement

STAKEHOLDER	REQUIREMENT
PIMPINAN	a. Pembuatan pembagian jalur atau jalan yang dilalui kendaraan umum menjadi berbeda dengan jalur yang dilalui oleh Bus Trans musu
	b. Terciptanya peningkatan jumlah pengguna/konsumen tiap bulan
	c. Peningkatan infrastruktur bus trans musu
	d. Peningkatan kinerja karyawan
	e. Adanya promosi Bus Trans Musu di masyarakat
	f. Terjalin program kerjasama dengan pesaing dan masyarakat
	g. Bentuk partisipasi telah teridentifikasi dengan baik sebagai sumber daya dan sumber dana untuk kemajuan bus trans musu secara internal maupun eksternal
BUS DRIVER	a. Perencanaan kerja dilakukan berdasarkan shif kerja dan disesuaikan dengan kebutuhan
	b. Ketersediaan fasilitas dan perlengkapan yang mendukung dalam bekerja
	c. Pemerintah Kota Palembang untuk membuat pembagian jalur atau jalan yang dilalui kendaraan umum menjadi berbeda dengan jalur yang dilalui oleh Bus Trans musu
	d. Bus Driver telah memiliki standar dalam mengendarai bus trans musu
	e. Pemberian Asuransi dan jaminan kesehatan kepada bus driver
KARYAWAN	a. Ketersediaan fasilitas halte sudah memadai dalam melayani kebutuhan konsumen
	b. Halte memiliki teknologi informasi yang sangat membantu karyawan dalam menyampaikan informasi kepada konsumen
	c. Jumlah karyawan telah menunjang dalam pelaksanaan tugas
	d. Perlunya pemberian kompensasi yang memuaskan
	e. Karyawan memiliki kemampuan administrasi dan ketatalaksanaan yang menunjang proses pelayanan
	f. Bus driver berhenti pada halte yang telah ditentukan
MASYARAKAT UMUM	a. Ketersediaan fasilitas halte sudah memadai dalam melayani kebutuhan konsumen
	b. Ketersediaan perlengkapan didalam bus sudah memadai
	c. Jumlah karyawan telah menunjang dalam pelaksanaan tugas
	d. Pemerintah Kota Palembang untuk membuat pembagian jalur atau jalan yang dilalui kendaraan umum menjadi berbeda dengan jalur yang dilalui oleh Bus Trans musu
	e. Biaya yang ditentukan sudah sangat terjangkau
	f. Kemampuan Bus Trans Musu untuk mendengarkan keluhan dan saran
	g. Ketersediaan semua rute di Palembang

	h. Tercipta Kenyaman dan keamanan sekitar Bus Trans Musu
	i. Kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas sudah sangat baik
PESAING	a. Terjalin kerjasama dalam penanaman modal untuk pembelian bus trans musu.
	b. Terjalin kerjasama dalam rekrutment karyawan
	c. Tersedia rute khusus bus trans musu

Sumber: (kuesioner *Stakeholder Requirement* Bus Trans Musu 2010)

3.2 Identifikasi Objective

Penentuan *Objective* dilakukan untuk memenuhi *Stakeholder Requirements*. Identifikasi *Objective* ini dilakukan dengan memperhatikan hasil dari *external monitor* dan skala kepentingan yang dibuat dari *Requirement* Pimpinan, *Bus Driver*, Karyawan, Masyarakat Umum, Pesaing seperti tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Objective Bus Trans Musu

STAKEHOLDER	OBJECTIVE
PIMPINAN	a. Menyediakan jalur khusus bus trans musu
	a. Meningkatkan jumlah pengguna/konsumen
	a. Menambah jumlah unit bus trans musu
	b. Menambah jumlah halte bus trans musu
	c. Menyediakan teknologi informasi antar halte dan antar bus trans musu
	d. Mendesain ulang bentuk dan fasilitas halte trans musu
	e. Menyediakan member card pada saat masuk halte bus trans musu
	a. Meningkatkan jumlah karyawan
	b. Meningkatkan kinerja karyawan dalam mematuhi peraturan yang ditetapkan
	c. Menyediakan karyawan di dalam halte bus trans musu
	a. Mengadakan koordinasi dengan pihak-pihak yang mendukung kegiatan promosi di masyarakat
	a. Menjalin program kerjasama dengan pesaing dan masyarakat
	a. Meningkatkan sumber dana baik secara internal maupun eksternal
BUS DRIVER	a. Membuat jadwal kerja karyawan menurut shift
	a. Menyediakan fasilitas dan perlengkapan untuk bus driver sesuai dengan kebutuhan
	a. Menyediakan jalur khusus bus trans musu
	a. Memenuhi standar sebagai bus driver
	b. Melakukan pemberhentian konsumen pada halte yang ditentukan
	a. Menjamin kesehatan dan asuransi bagi bus driver

KARYAWAN	a. Menyediakan fasilitas halte sudah memadai dalam melayani kebutuhan konsumen
	a. Menyediakan teknologi informasi yang membantu karyawan dalam menyampaikan informasi kepada konsumen
	a. Meningkatkan jumlah karyawan dalam menunjang pelaksanaan tugasnya
	a. Melakukan pemberhentian pada halte yang telah ditentukan
	a. Memberikan kompensasi yang memuaskan
	a. Meningkatkan kemampuan administrasi dan ketatalaksanaan yang menunjang proses pelayanan
MASYARAKAT UMUM	a. Menyediakan fasilitas halte sudah memadai dalam melayani kebutuhan konsumen
	b. Melakukan pembayaran dengan menggunakan member card
	a. Menyediakan perlengkapan didalam bus trans musi sudah memadai
	a. Meningkatkan jumlah karyawan dalam pelaksanaan tugas
	b. Menugaskan karyawan di dalam halte dalam menyampaikan informasi dan pembayaran
	a. Menyediakan rute khusus bus trans musi
	a. Menetapkan tarif perjalanan yang terjangkau
	a. Menyediakan kotak saran di setiap halte
	b. Menyediakan nomor telepon pengaduan
	a. Menyediakan rute untuk semua jalur di Palembang
	a. Melakukan pemberhentian bus trans musi pada halte yang telah ditentukan
	b. Melakukan pengisian penumpang sesuai dengan kapasitas yang telah ditentukan
a. Melaksanakan tugas sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing	
PESAING	a. Melakukan kerjasama dalam penanaman modal untuk pembelian bus trans musi.
	a. Melakukan kerjasama dalam rekrutment karyawan
	a. Menyediakan rute khusus bus trans musi

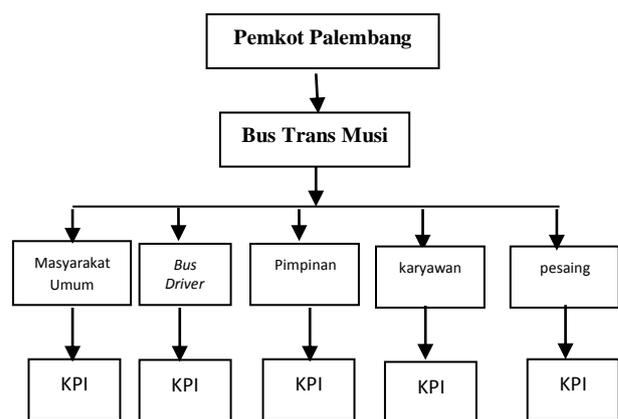
Sumber: (Diskusi dengan bagian pengelola bus trans musi)

3.3 Identifikasi *Key Performance Indicators* (KPI)

Setelah *Objective* diidentifikasi, maka tahap berikutnya melakukan identifikasi terhadap KPI yang akan digunakan sebagai ukuran keberhasilan Bus Trans Musi berdasarkan setiap *Objective* tersebut. Penentuan KPI dilakukan berdasarkan hasil diskusi dengan pihak Bus Trans Musi.

Setelah identifikasi KPI diatas, langkah selanjutnya adalah menyusun KPI tersebut ke

dalam pendekatan sistem organisasi Bus Trans Musi yang telah dibangun pada sub bab terdahulu berdasarkan dari kriteria *Requirement* KPI. Susunan KPI akan berwujud hirarki dimana level teratas adalah kualitas pelayanan Bus Trans Musi , level dibawahnya merupakan kriteria-kriteria yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut, sedangkan level terbawah adalah KPI dari masing-masing kriteria. struktur hirarki kualitas pelayanan Bus Trans Musi diilustrasikan pada gambar 1 dibawah ini.



Gambar 1.
Struktur Hirarki Kualitas Pelayanan Bus Trans Musi

3.4 Pembobotan *Key Performance Indicators* (KPI)

Tahap selanjutnya adalah melakukan proses pembobotan terhadap seluruh KPI yang ada dengan menggunakan *Ranking Prioritas* berdasarkan KPI dari kriteria *stakeholder* Bus Trans Musi.

Hasil kuesioner tersebut diolah dengan menggunakan *microsoft office excel 2007* untuk mendapatkan nilai Bobot dari setiap criteria kualitas pelayanan berdasarkan KPI sebagai berikut :

1. Bobot kriteria di Bus Trans Musi

Tabel 3. Pembobotan Kriteria

KRITERIA	Ranking Prioritas	Frekuensi	BOBOT
Pimpinan	3	64	0.508
Bus Driver	4	53	0.4206
Karyawan	5	47	0.373
Masyarakat Umum	1	78	0.619
Pesaing	2	72	0.5714

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa kriteria masyarakat umum merupakan *ranking prioritas* ke-1 yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kualitas pelayanan Bus Trans Musi dengan pencapaian nilai bobot sebesar 0.619

2. Bobot KPI kriteria Pimpinan

**Tabel 4
Pembobotan KPI Kriteria Pimpinan**

KPI	Ranking Prioritas	Frek.	BOBOT
Presentase peningkatan jumlah jalur khusus	2	2	1.00
Presentase peningkatan jumlah pengguna/konsumen	3	2	1.00
Presentase penambahan jumlah unit bus trans musu	1	2	1.00
Presentase penambah jumlah halte bus trans musu	1	2	1.00
Presentase peningkatan teknologi informasi antar halte dan antar bus trans musu	1	2	1.00
Presentase pengembangan desain ulang bentuk dan fasilitas halte trans musu	1	2	1.00
Presentase <i>member card</i> pada saat masuk halte bus trans musu	1	2	1.00
Presentase jumlah karyawan	7	2	1.00
Presentase kinerja karyawan dalam mematuhi peraturan yang ditetapkan			
Presentase karyawan di dalam halte bus trans musu			

Frekuensi koordinasi dengan pihak-pihak yang mendukung kegiatan promosi di masyarakat	4	1	0.5
Frekuensi kerjasama yang dilakukan	5	1	0.5
Presentase sumber dana yang diperoleh	6	1	0.5

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa hampir semua KPI memiliki peranan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan, dari KPI diatas yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kualitas pelayanan kriteria Bus Trans Musi dengan pencapaian nilai bobot sebesar 1.00 adalah stakeholder requirement dalam peningkatan infrastruktur bus trans musu.

3. Bobot KPI kriteria Bus Driver

**Tabel 5
Pembobotan KPI Kriteria Bus Driver**

KPI	Ranking Prioritas	Frek.	Bobot
Presentase penyusunan jadwal kerja yang dilaksanakan	4	4	0.66
Presentase fasilitas dan perlengkapan untuk bus driver sesuai dengan kebutuhan	3	5	0.833
Presentase jalur khusus bus trans musu	1	6	1.00
Presentase Memenuhi standar sebagai bus driver	5	3	0.50
Presentase pemberhentian konsumen pada halte yang ditentukan	2	5	0.833
Presentase jaminan kesehatan dan asuransi bagi bus driver	6	2	0.33

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat bahwa *ranking prioritas* ke-1 yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kualitas pelayanan kriteria Bus Trans Musi adalah tersedianya jalur khusus

bus trans musi dengan pencapaian nilai bobot sebesar 1.00.

4. Bobot KPI Kriteria Karyawan

Tabel 6
Pembobotan KPI Kriteria Karyawan

KPI	Ranking Prioritas	Frek.	Bobot
Presentase fasilitas halte sudah memadai dalam melayani kebutuhan konsumen	2	13	0.866
Presentase peningkatan teknologi informasi yang membantu karyawan dalam menyampaikan informasi kepada konsumen	1	15	1.00
Presentase jumlah karyawan dalam menunjang pelaksanaan tugasnya	4	8	0.533
Presentase pemberhentian pada halte yang telah ditentukan	3	9	0.6
Presentase kompensasi yang memuaskan	6	6	0.4
Presentase kemampuan administrasi dan ketatalaksanaan yang menunjang proses pelayanan	5	7	0.466

Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat bahwa KPI peningkatan teknologi informasi yang membantu karyawan dalam menyampaikan informasi kepada konsumen merupakan *ranking prioritas* ke-1 yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kualitas pelayanan kriteria Bus Trans Musi dengan pencapaian nilai bobot sebesar 1.00.

5. Bobot KPI kriteria Masyarakat Umum

Tabel 7
Pembobotan Kriteria Masyarakat Umum

KPI	Ranking Prioritas	Frek.	Bobot
Presentase fasilitas halte sudah memadai dalam melayani kebutuhan konsumen	6	43	0.45
Presentase pembayaran	10	31	0.32

menggunakan <i>member card</i>			
Presentase perlengkapan didalam bus trans musi sudah memadai	11	27	0.28
Presentase jumlah karyawan dalam pelaksanaan tugas	8	39	0.41
Presentase karyawan di dalam halte dalam menyampaikan informasi dan pembayaran	3	55	0.57
Presentase rute khusus bus trans musi	4	54	0.56
Presentase tarif perjalanan yang terjangkau	13	5	0.05
Presentase kotak saran di setiap halte	7	41	0.43
Presentase nomor telepon pengaduan	9	36	0.38
Presentase rute untuk semua jalur di Palembang	1	78	0.81
Presentase pemberhentian bus trans musi pada halte yang telah ditentukan	5	50	0.52
Presentase pengisian penumpang sesuai dengan kapasitas yang telah ditentukan	2	60	0.63
Presentase tugas sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing	12	22	0.23

Berdasarkan tabel 7 dapat dilihat bahwa KPI tersedianya rute untuk semua jalur di Palembang merupakan *ranking prioritas* ke-1 yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kualitas pelayanan kriteria masyarakat umum Bus Trans Musi dengan pencapaian nilai bobot sebesar 0.81.

6. Bobot KPI kriteria Pesaing

Tabel 8
Pembobotan KPI Kriteria Pesaing

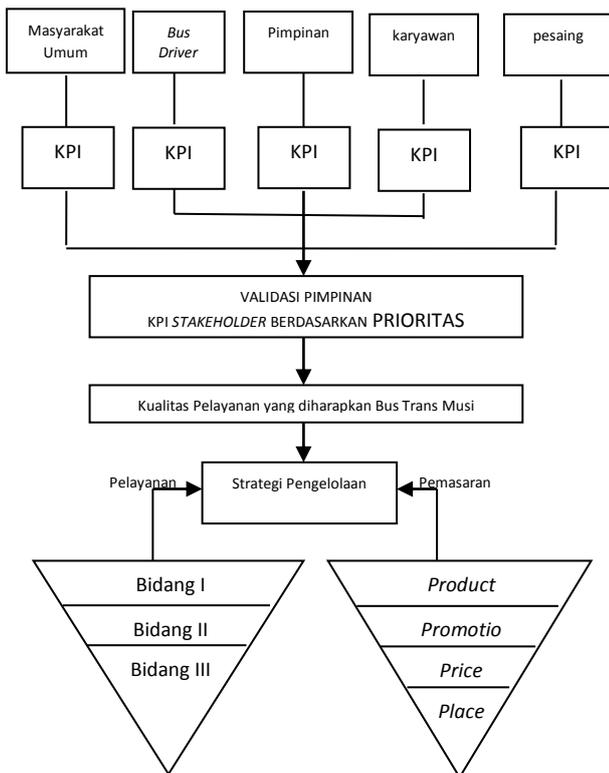
KPI	Ranking Prioritas	Frek.	Bobot
Presentase kerjasama dalam penanaman modal untuk pembelian bus trans musi.	2	3	0.43

Presentase kerjasama dalam karyawan	kerjasama rekrutment	3	3	0.43
Presentase rute khusus bus trans musi		1	3	0.43

Berdasarkan tabel 8 dapat dilihat bahwa KPI tersedianya rute khusus bus trans musi merupakan *ranking prioritas* ke-1 yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kualitas pelayanan kriteria masyarakat umum Bus Trans dengan pencapaian nilai bobot sebesar **0.43**.

3.5 Rancangan Sistem Pengukuran Kualitas Pelayanan Bus Trans Musi

Hasil pembobotan tiap kriteria dan KPI diatas menghasilkan rancangan sistem pengukuran kualitas pelayanan Bus Trans Musi yang diilustrasikan pada gambar 2 berikut ini:



Gambar 2.
Rancangan Sistem Pengukuran Kualitas Pelayanan Bus Trans Musi

Gambar 2 menunjukkan kualitas pelayanan Bus Trans Musi yang diharapkan tersebut dapat ditempuh melalui peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan validasi KPI dan jalur pelayanan serta jalur pemasaran.

Dari bidang pelayanan kemampuan bus trans musi peranan terbesar dan dibutuhkan saat ini yaitu diperlihatkan dari Bidang I (infrastruktur), kemudian dilanjutkan pada Bidang II (kinerja) dan terakhir pada Bidang III (keamanan dan kenyamanan). Sedangkan dari segi pemasaran, produk, promosi, *price* dan *place* menjadi perhatian penting untuk perbaikan kualitas pelayanan yang diharapkan.

Berdasarkan gambar 2 rancangan sistem pengukuran kualitas pelayanan Bus Trans Musi dapat dilihat bahwa susunan KPI akan berwujud hirarki dimana level teratas adalah kualitas pelayanan, level dibawahnya merupakan kriteria-kriteria yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut, sedangkan level terbawah adalah KPI dari masing-masing kriteria. Rancangan sistem pengukuran kualitas pelayanan Bus Trans Musi diatas dapat digunakan sebagai perbaikan kualitas pelayanan bus trans musi.

Kerangka kerja IPMS harus dilakukan pada seluruh level bisnis atau organisasi. Ada empat level bisnis tersebut, yaitu *business* yaitu bus trans musi, *business unit* yaitu rute perjalanan, *business process* yaitu pelayanan dan *activity*.

3.6 Analisa Hasil

Dari hasil penelitian dengan menggunakan metode *Integrated Performance Measurement System* (IPMS) di Bus Trans Musi, menghasilkan sebuah rancangan sistem pengukuran kualitas pelayanan bus trans musi yang dapat memberikan informasi kepada pihak *stakeholder* dan

pengambil keputusan untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas pelayanan dari masing-masing tingkat organisasi Bus Trans Musi yang akan digunakan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan *microsoft office excel 2007* berdasarkan Kuesioner *Ranking Prioritas* terhadap kondisi Bus Trans Musi dengan penyusunan tabel distribusi frekuensi dengan *Tally* didapat kualitas pelayanan yang harus dilakukan suatu peningkatan untuk masing-masing antar *Stakeholder* berdasarkan KPI pada tabel 9 berikut ini :

Tabel 9
KPI Peningkatan Kualitas Pelayanan

NO	KPI
1.	Presentase peningkatan jumlah pengguna/konsumen
2.	Presentase penambah jumlah halte bus trans musi
3.	Presentase pengembangan desain ulang bentuk dan fasilitas halte trans musi
4.	Presentase pembayaran menggunakan <i>member card</i>
5.	Presentase jumlah karyawan dalam pelaksanaan tugas
6.	Presentase rute khusus bus trans musi
7.	Presentase tarif perjalanan yang terjangkau
8.	Presentase kotak saran di setiap halte Presentase nomor telepon pengaduan
9.	Presentase rute untuk semua jalur di Palembang
10.	Presentase pengisian penumpang sesuai dengan kapasitas yang telah ditentukan
11.	Presentase tugas sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing
12.	Presentaseperlengkapan didalam bus trans musi
13.	Presentase jumlah karyawan dalam pelaksanaan tugas Presentase karyawan di dalam halte dalam menyampaikan informasi dan pembayaran
14.	Presentase rute khusus bus trans musi
15.	Presentase tarif perjalanan yang terjangkau
16.	Presentase kotak saran di setiap halte

	Presentase nomor telepon pengaduan
17.	Presentase rute untuk semua jalur di Palembang
18.	Presentase pemberhentian bus trans musi pada halte yang telah ditentukan Presentase pengisian penumpang sesuai dengan kapasitas yang telah ditentukan
19.	Presentase tugas sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing
20.	Presentasefasilitas halte sudah memadai dalam melayani kebutuhan konsumen Presentase pembayaran menggunakan <i>member card</i>
21.	Presentase penyusunan jadwal kerja yang dilaksanakan
22.	Presentase fasilitas dan perlengkapan untuk bus driver sesuai dengan kebutuhan
23.	Presentase pemberhentian konsumen pada halte yang ditentukan
24.	Presentase jaminan kesehatan dan asuransi bagi bus driver
25.	Presentase Memenuhi standar sebagai bus driver
26.	Presentasefasilitas halte sudah memadai dalam melayani kebutuhan konsumen
27.	Presentase peningkatan teknologi informasi yang membantu karyawan dalam menyampaikan informasi kepada konsumen
28.	Presentase jumlah karyawan dalam menunjang pelaksanaan tugasnya
29.	Presentase kompensasi yang memuaskan
30.	Presentase kemampuan administrasi dan ketatalaksanaan yang menunjang proses pelayanan
31.	Presentase fasilitas halte sudah memadai dalam melayani kebutuhan konsumen
32.	Presentase penambahan jumlah unit bus trans musi
33.	Presentase karyawan di dalam halte bus trans musi
34.	Frekuensi koordinasi dengan pihak-pihak yang mendukung kegiatan promosi di masyarakat
35.	Presentase sumber dana yang diperoleh
36.	Presentase kerjasama dalam penanaman modal untuk pembelian bus trans musi.
37.	Presentase kerjasama dalam rekrutment karyawan
38.	Presentase rute khusus bus trans musi

Dari tabel 9 di atas untuk masing-masing antar *stakeholder* dari KPI perlu dianalisis untuk peningkatan Kualitas Pelayanan Bus Trans Musi bahwa kriteria yang memiliki pengaruh terhadap

Kualitas Pelayanan Bus Trans Musi dalam pencapaian visi dan misi Kualitas Pelayanan Bus Trans Musi. Hal ini memberikan arti bahwa dengan tercapainya visi dan misi Bus Trans Musi, maka jelas tercapai juga peningkatan jumlah konsumen dan semua tujuan Bus Trans Musi. Keberhasilan ini berpengaruh terhadap pelayanan karyawan, dan bus trans musu dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya serta memperoleh kepercayaan dari masyarakat umum sehingga dapat bersaing dan melakukan Rapi Trans Musi.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sesuai dengan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. *Key Performance Indicators* (KPI) yang mempengaruhi kualitas pelayanan Bus Trans Musi yang dihasilkan sebanyak 38 KPI berdasarkan persepsi dan pendapat *stakeholder*.
2. Peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan *Ranking Prioritas Stakeholder* dan KPI dari 5 *Stakeholder* ini yang menjadi *ranking prioritas* utama adalah KPI dari masyarakat umum, yaitu tersedianya rute untuk semua jalur di Palembang.
3. Didapat suatu rancangan sistem pengukuran kualitas pelayanan Bus Trans Musi yang dapat dilihat pada gambar 2.

5. DAFTAR RUJUKAN

Artly, Will and Stroh, Suzanne 2001, "*The Performance Management Handbook: Estabilishing an Integrated Performance Management System*", *Performance- Based Management Spesial Interest Group* (PBMSIG), [Http://www.orau.gov/pbm](http://www.orau.gov/pbm).

Cooper, D.R. and Schindler, P.S, 2001,"*Business Research Methods*", 7 edition Singapore, MC Graw-Hill.

Eko Heryanto, B.N. Marbun, *Pengendalian Mutru Terpadu, Seni Manajemen* No.110 PPM PT.Pusaka Binaman Pressindo,1993.

Hadi, Sutrisno, 1996."Analisis Butir dan Instrumen", Bumi Aksara, Jakarta.

Singarimbun Masri dan Tri Handayani, 1989, *Pembuatan kuesioner dalam : Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta

Suwigjo, P., 2000,"Sistem Pengukuran Kinerja :Sejarah Perkembangan dan Agenda Penelitian ke Depan", Seminar Nasional *Performance Management*, Hotel wisata Jakarta, 30-31 maret.

Sugiyono, Statistika untuk Penelitian, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung, 2005.

Vincent Gaspersz, 1997,"*Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa : Strategi Untuk Memenangkan Bisnis Global*", PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

