

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI 'SI BENTENG' TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KOTA TANGERANG

Annisa Septiara Mujudilla¹, Arif Ginandjar Suryatman²

Universitas Muhammadiyah Tangerang, Kota Tangerang, Indonesia^{1,2}

E-mail: aseptiara2@mail.com¹

ABSTRAK

Angkutan umum Si Benteng menjadi salah satu moda transportasi di Kota Tangerang. Pada tahun 2021 angkutan Si benteng di operasikan sampai saat ini dengan harapan masyarakat dapat menikmati angkutan tersebut secara nyaman dan membawa ketempat tujuan. Akan tetapi pelaksanaan angkutan Si Benteng tidak sesuai yang diharapkan pada pelayanan tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan transportasi si benteng terhadap kepuasan masyarakat di Kota Tangerang. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengambilan sample yaitu teknik random sampling dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket atau kuesioner. Teknik analisis data menggunakan uji validitas dan uji realibitas. Pada hasil penelitian menunjukan secara signifikan memiliki hubungan yang kuat dan positif terhadap kepuasan masyarakat. Pada 25 pernyataan kuesioner dinyatakan valid dan realiable, dikarenakan hasil r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai uji realibitas. Pada nilai uji koefisien determinasi 84,8% hal tersebut memilki pengaruh besar variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Kesimpulan dari penelitian ini, bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sangat signifikan bagi kepuasan masyarakat pengguna transportasi Si Benteng.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat*

ABSTRACT

Si Benteng public transportation is one of the modes of transportation in Tangerang City. In 2021 the Si Fortress transportation is operational until now with the hope that the public can enjoy this transportation comfortably and take it to their destination. However, the implementation of the Si Benteng transportation was not as expected for this service. The purpose of this study was to determine the effect of the quality of the fortress's transportation services on people's satisfaction in Tangerang City. In this study the authors used quantitative research methods with sampling techniques, namely random sampling techniques with data collection techniques using questionnaires or questionnaires. Data analysis

techniques using validity and reliability tests. The results of the study show that it significantly has a strong and positive relationship to community satisfaction. The 25 questionnaire statements were declared valid and reliable, because the results of r count were greater than r tables and reliability test values. At the test value of the coefficient of determination of 84.8%, this has a large influence on the variable quality of service on community satisfaction variables. The conclusion from this study is that the quality of service has a very significant influence on the satisfaction of the Si Benteng transportation users.

Keywords: *Service quality, community satisfaction*

PENDAHULUAN

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, baik dalam pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dan ditinggalkan dalam kehidupan bermasyarakat. Masyarakat menuntut adanya pelayanan yang berkualitas yang diberikan oleh pemerintah, sehingga aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap suatu pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan dalam bermasyarakat. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan (Suandi 2019).

Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk lebih optimal, kompeten dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kuantitas maupun dari segi kualitas. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan

pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat (Rianti, Rusli, and Yuliani 2019).

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik pasal 1, pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Transportasi adalah bagian dari kebutuhan dalam kehidupan sehari-hari di masyarakat. Memiliki peran penting transportasi mencakup beberapa aspek baik sosial, ekonomi, lingkungan hingga keamanan (Basowa and Setiawan 2019).

Berkembangnya suatu kemajuan teknologi membuat masyarakat semakin jeli untuk menentukan pilihannya. Semakin banyak pilihan transportasi membuat ragam minat masyarakat

memilih pelayanan serta kenyamanan yang baik.

Di Kota Tangerang menjadi salah satu transportasi umum yang wajib menjadi perhatian pemerintah. Letak Kota Tangerang merupakan wilayah yang strategis yaitu di antara Ibukota Provinsi yang terletak di Kota Serang dan Ibukota Negara yaitu DKI Jakarta. Banyak penduduk Kota Tangerang yang memiliki keberagaman kebutuhan mobilitas sosial untuk mencukupi kebutuhan hidupnya masing-masing, maka diperlukan sarana transportasi umum guna menunjang perkembangan daerahnya tersebut. Untuk mengatasi semakin tingginya angka kemacetan dan semakin banyaknya penggunaan kendaraan pribadi, maka Pemerintah Kota Tangerang melalui Dinas Perhubungan Kota Tangerang mulai meluncurkan angkutan umum yang diberi nama ‘Si Benteng’.

Si Benteng, mulai beroperasi pada Januari 2021 lalu. Kehadirannya seperti menjadi jawaban dari harapan masyarakat yang menginginkan menikmati fasilitas angkutan umum, namun nyaman dan aman membawa sampai tujuan. Paling menonjol dari angkutan umum ini adalah desainnya. Mengusung tema retro tahun 90an, sehingga membuat Si Benteng sangat unik dan menarik di jalanan. Warga pun terkejut dengan kehadiran Si Benteng sebagai moda transportasi angkutan umum Kota Tangerang (Ramdhani 2021).

Kondisi moda transportasi Si Benteng terbengkalai sejak Februari 2020. Puluhan unit terparkir di Terminal Poris Plawad, Kota Tangerang. Sebelum beroperasinya mobil angkutan umum Si Benteng lantaran terkendala Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Banten. Pemerintah Kota (Pemkot) Tangerang menempuh proses administrasi dan registrasi ke Pemerintah Provinsi (Pemprov) Banten terkait pengoperasian Si Benteng (Beritatangerang.id 2020).

Undang-Undang No 22 Tahun 2009 mengenai Lalu Lintas dan Angkutan Umum (Undang- Undang No 22 2009) Kebijakan kota Tangerang dalam transportasi terdapat pada Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 26 Tahun 2022 tentang Penugasan Kepada Perseroan Terbatas Tangerang Nusantara Global Dalam Pengelolaan Angkutan Umum menjelaskan bahwa kepada PT.TNG selaku pengelola angkutan umum perkotaan (Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 26 Tahun 2022).

Fakta lapangan mengenai transportasi “Si Benteng” fenomena dalam pelaksanaannya tidak berjalan sesuai dengan harapan. Beberapa masalah yang dikeluhkan oleh masyarakat seperti Pengemudi Si Benteng yang terlalu lama mengetem lebih dari 30 Menit. Hal tersebut demikian diketahui bahwa Divisi Angkutan Perkotaan PT Tangerang Nusantara Global, melalui Kepala Bidang Angkutan Perkotaan, Asep

Yuyun Mulyana melakukan inspeksi dadakan kepada para supir angkutan pengumpan di Cimone dan GOR Jatiuwung Setelah menerima laporan dan aduan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan (TNG 2023).

Fenomena yang terjadi pada pelayanan mengenai Si Benteng dalam akun media sosial Instagram @abouttng beberapa keluhan masyarakat tentang pelayanan transportasi Si Benteng. Salah satu komentar menyebutkan “Gak ada yang bener si, apalagi yang benteng supirnya bawa mobilnya ga bener sering kebut-kebutan padahal masuk dalam komplek terus kalo di lihat-lihat banyak yang kosong melompong cuma muter-muter aja si supir sendiri”. Dengan penjelasan diatas bahwa pelayanan transportasi Si Benteng masih harus di perbaiki kembali sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan serta memperbaiki kualitas pelayanan transportasi Si Benteng (Abouttng 2022).

Adapun kejadian tindakan kriminal terjadi pada transportasi Si Benteng aksi pelecehan terhadap penumpang perempuan itu terjadi di dalam angkot Si Benteng di Jatiuwung, Kota Tangerang. Maka dengan demikian permasalahan yang terjadi menjadi evaluasi bagi pemerintah untuk menerapkan pelayanan yang baik sehingga memiliki rasa aman dan kenyamanan saat menggunakan transportasi umum salah satunya Si Benteng (Naufal 2021).

Adapun rute jalur dari transportasi Si Benteng, (Oktaviani 2023) Yaitu :

Rute Jalur Transportasi Si Benteng

AP 1-01	Rute: Gor Jatiuwung - Jalan Pajajaran - Kelurahan Gandasari - Jalan Cikoneng Girang - Jalan Manis III - Jalan Manis - Jalan Today - Jalan Gatot Subroto - Simpang Gajah Tunggal
AP 1-02	Rute: Simpang Gajah Tunggal - Jalan Gajah Tunggal - Jalan Prabu Siliwangi - Jalan KH EZ. Muttaqien - Purati - Jalan Baru Coplang - Jalan Probu Siliwangi - Jalan A. Khaerun - Gang Ledug Asem.
AP 1-03	Rute: Situ Bulakon Periuk - Jalan Vila Mutiara Pluit - Jalan Raya Vila Tangerang Indah - Perumahan Regency Grand Duta - Jalan Prabu Kiansantang - Jalan Ki Usman - Jalan Duta Raya - Jalan Nusa Indah Raya Laris - Jalan Gatot Subroto - Gerbang Taman Cibodas.
AP 1-04	Rute: Simpang Tanjakon - Jalan KH. Sholeh All - Jalan Veteran - Jalan M. Yamin - Jalan Perintis Kemerdekaan - Jalan Perguruan Budhi - Jalan Sinar Hati - Jalan Merdeka - Terminal Cimone.
AP 1E	Perumahan BTN Pasir Jaya - GOR Gandasari Via Industri Telecobik - Jalan Daguh - Indogrosir.
AP 1F	Terminal Cimone - Koang Jaya Via Kebaiban- Jalan Sasmita - Jalan Otista - Jalan M. Toha - Jalan Arya Kemuning-Sangego AP 1G Terminal Cimone - Jalan Dipati Unus- Jalan Gando Sari Via Jalan Cimone Alfa Raya - Jalan Tamda Raya - Jalan Gurame Raya - Jalan Galuh.

AP 1G Terminal Cimone - Jalan Dipati
Unus- Jalan Gando Sari Via
Jalan Cimone Alfa Raya - Jalan
Tamda Raya - Jalan Gurame
Raya - Jalan Galuh. AP 1H
Terminal Cimone - GOR
Pabuaran Tumpeng Via Jalan
Gatot Subroto - Perumahan
Bugel Mas Indah - Perumahan
Pondok Arum

Kegiatan transportasi umum diselenggarakan sebagai dengan tujuan agar terwujud lalu lintas dan angkutan jalan dengan selamat, aman, cepat, tertib, nyaman dan efisien. Sehingga masyarakat nyaman untuk menggunakan angkutan umum. Ketidakpuasan masyarakat dalam transportasi si benteng akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang menurun.

Beberapa permasalahan tersebut membuat penulis tertarik untuk meneliti terkait pengaruh kualitas pelayanan angkutan umum ‘Si Benteng’ terhadap kepuasan masyarakat yang bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan transportasi umum angkutan Si Benteng Kota Tangerang.

KAJIAN PUSTAKA

Menurut (Hardiansyah 2011) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Sedangkan menurut (Tjiptono, Chandra, and Gregorious 2012) bahwa kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu

ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Perilaku pengguna jasa sangat menentukan dalam proses pengambilan keputusan, termasuk perilaku pengguna jasa transportasi. Faktor psikologis pengguna jasa merupakan faktor penting yang harus dipertimbangkan dalam proses pengambilan keputusan. Faktor-faktor tersebut menurut Zeithaml dalam (Semiun 2018) yaitu kualitas pelayanan (*service quality*), nilai kualitas yang dirasakan (*perceived value*) dan kepuasan pelayanan (*customer satisfaction*).

Sedangkan menurut Payne dalam (Oktariansyah et al. 2017) bahwa kualitas pelayanan atau kualitas jasa berkaitan dengan kemampuan suatu organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Payne menyatakan bahwa ukuran kinerja adalah kualitas pelayanan atau jasa yang dipersepsikan.

Harapan pengguna jasa diyakini mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas produk (barang dan jasa) sehingga kepuasan pengguna jasa dapat disimpulkan merupakan suatu kualitas jasa yang dapat dikatakan baik jika jasa tersebut dapat memenuhi harapan atau kebutuhan dari pengguna jasa yang akan berdampak pada kepuasan pengguna jasa.

Menurut Parasuraman dalam (Prabantari 2020) terdapat lima dimensi untuk mengukur, mengevaluasi, ataupun

menilai suatu kualitas pelayanan jasa yaitu sebagai berikut:

1. **Bukti fisik (Tangibles)** yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.
2. **Kehandalan (Reliability)** adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Maka Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan dengan ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
3. **Ketanggapan (Responsiveness)** yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. **Jaminan dan Kepastian (Assurance)** yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. **Perhatian individual (Empathy)** yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Menurut (Adhitya 2019) kepuasan masyarakat merupakan persepsi masyarakat seberapa baik suatu produk atau layanan jasa untuk memenuhi harapan sehingga dapat menentukan kepuasan masyarakat atau pelanggan. Jika harapan pelanggan terpenuhi, mereka senang, atau mereka akan sangat senang jika terpenuhi.

Menurut (Lupiyaodi 2013) menjelaskan Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, dimana pelayanan yang baik berakibat lebih besar terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan karena terjadinya

interaksi antara pelanggan dengan pihak perusahaan.

Apabila kinerja berada di bawah harapan, maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Farida, Tarmizi, and November 2016).

Adapun Indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat pengguna jasa, berdasarkan dari Peraturan Menteri PAN dan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (PERMENPAN RB 2017) yaitu:

- a. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu penyelesaian: Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan

berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan :Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- g. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Penelitian ini menganalisis

pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan penelitian diatas bahwa hipotesis di duga terdapat adanya pengaruh kualitas pelayanan Transportasi ‘Si Benteng’ terhadap kepuasan masyarakat Kota Tangerang. Dalam hal ini adalah kualitas pelayanan transportasi publik ‘Si Benteng’ terhadap kepuasan masyarakat kota Tangerang pengguna transportasi publik.

METODE

Pada Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut (Balaka 2022) penelitian kuantitatif adalah penelitian tersebut telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Data penelitian berupa angka-angka dan analisis

statistik.. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang dibagikan secara langsung maupun google form. Sampel yang diambil dari penelitian ini sebesar 400 Responden dari Populasi yang di ambil dalam penelitian berdasarkan data Dinas Perhubungan Kota Tangerang pada Tahun 2021 yaitu sebesar 262.455 jumlah penumpang yang di hitung menggunakan rumus slovin. Adapun teknik penentuan responden dengan menggunakan teknik random sampling karena dimana semua populasi baik secara acak bersama-sama dapat di pilih sebagai anggota sampel.. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan dengan uji validitas, uji reliabilitas, Analisis regresi, dan Koefisien Determinasi, Uji Hipotesis. Adapun Operasional variabel sebagai berikut :

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Kepuasan Masyarakat (X) (PERMENP AN RB 2017)	Persyaratan	Perihal yang harus I penuhi dalam pengurusan Syarat untuk memenuhi secara teknis maupun administratif
	Sistem, mekanisme dan prosedur	Sistem untuk memperoleh sebuah komponen sebagai aliran informasi untuk mencapai suatu tujuan Mekanisme untuk mengetahui sebuah proses kerja untuk menghasilkan secara maksimal Prosedur merupakan serangkaian proses langkah-langkah dalam tata cara pelayanan
	Waktu penyelesaian	Sebuah jangka waktu dalam proses dari setiap pelayanan Perihal penetapan waktu proses dari setiap pelayanan yang baik untuk menciptakan kepuasan masyarakat.
	Biaya/Tarif	Perihal kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat dalam menetapkan biaya atau tarif yang sudah di tentukan dari setiap pelayanan.
	Produk spesifikasi	Spesifikasi jenis pelayanan yang diperoleh masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan kebutuhan yang terdapat dalam produk tersebut. Jenis pelayanan yang diberikan dengan spesifik memberikan kemudahan bagi penerima pelayanan.
	Kompetensi Pelaksana	Pelaksanaan dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan pengalaman serta pengetahuan.

Perilaku Pelaksana	Dengan memberikan pelayanan yang baik dan ramah menciptakan kepuasan masyarakat
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pelayanan dalam proses pengaduan dengan cara baik sesuai tata cara pelaksanaannya sehingga adanya kepuasan masyarakat. Saran masukan memberikan catatan penting untuk selalu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat
Sarana dan prasarana	Pelayanan sarana dan prasana yang baik akan akan terciptanya kepuasan masyarakat Prasarana dalam pelayanan merupakan hal utama yang untuk membangun pelaksanaan pelayanan yang aman dan nyaman.

Sumber : Diolah oleh penulis

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Kualitan Pelayanan Menurut Parasuraman dalam (Prabantari 2020)	Bukti fisik (Tangibles)	a. Kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan sarana dan prasarana yang memadai seperti perlengkapan dan peralatan yang lengkap.
		b. Pelaksan jasa atau perusahaan dan sebagai penerima pelayanan dapat merasakan sarana dan prasarana yang baik dan aman di dukung dengan kualitas pelayanan memadai.
	Kehandalan (Realibility)	a. Kemampuan dalam memberikan pelayanan kinerja yang sesuai dengan ketetapan pelayanan, dan ketepatan waktu
	Ketanggapan (Responsiveness)	a. Cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta memberikan penyampaian informasi yang baik.
	Jaminan dan Kepastian (Assurance)	a. Kualitas pelayanan dapat memberikan jaminan dan kepastian terhadap penerima pelayanan dengan kredibilitas yang baik.
Kualitan Pelayanan Menurut Parasuraman dalam (Prabantari 2020)	Perhatian individual (Empathy)	a. Pelaksana Kualitas pelayanan dapat memberikan perhatian serta penyampaian infomasi yang mudah di pahami sesuai dengan kebutuhan masing-masing jenis pelayanan sehingga diharapkan dapat memahami secara spesifik apa yang di butuhkan.

Sumber : Diolah oleh penulis

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif Responden

Penelitian ini dilakukan dengan menyebar kuesioner melalui google form. Data responden penelitian ini sebanyak 400 orang sebagai pengguna pelayanan transportasi Si Benteng.

Tabel 1. Data Usia Responden

Data Usia Responden	N (%)
<15	9 (2,3%)
16 - 24	267 (66,8%)
25 - 33	58 (14,5%)
34 - 42	45 (11,3%)
43 - 51	18 (4,5%)
52 - 60	3 (0,8%)

Sumber: Data diolah oleh Spss 26

Karakteristik pada data usia responden bahwa kepuasan masyarakat pada pengguna transportasi si benteng dengan kategori usia <15 berjumlah 9 responden dengan persentase 2,3%, pada usia 16-24 berjumlah 267 responden dengan persentase 66,8%, setelah itu pada usia 25-33 berjumlah 58 responden dengan persentase 14,5%, pada usia 34-42 berjumlah 18 responden dengan nilai persentase 4,5%, pada usia 52-60 berjumlah 3 responden dengan nilai persentase 0,8%. Berdasarkan penjelasan hasil olah data diatas bahwa pada data usia responden 16-24 lebih banyak pengguna transportasi si benteng dengan nilai persentase 66,8%.

Tabel 2. Data Jenis Kelamin Responden

Data Jenis Kelamin Responden	N (%)
Laki-laki	94 (23,5%)
Perempuan	306 (76,5%)

Sumber: Data diolah oleh Spss 26

Karakteristik pada data jenis kelamin pada laki-laki berjumlah sebanyak 94 responden dengan persentase 23,5%. Sedangkan pada perempuan berjumlah sebanyak 306 responden dengan persentase 76,5%. Berdasarkan penjelasan hasil olah data diatas bahwa jenis kelamin perempuan lebih mendominasi sebagai pengguna transportasi si benteng di Kota Tangerang dengan 76,5%.

Tabel 3. Data Pendidikan Responden

Data Pendidikan Responden	N (%)
Diploma / Akademi	19 (4,8)
Pascasarjana (S2-S3)	3 (0,8%)
Sarjana (S1)	118 (29,5%)
SD	6 (1,5%)
SMA / SMK	251 (62,8)
SMP	3 (0,8%)

Sumber: Data diolah oleh Spss 26

Karakteristik data pendidikan responden menjelaskan bahwa pada pendidikan SMA/SMK berjumlah 251 responden dengan persentase 62,8%, pada Sarjana (S1) berjumlah sebanyak 118 responden dengan nilai persentase 29,5%, pada Diploma / Akademi berjumlah sebanyak 19 responden dengan nilai persentase 4,8%, pada pendidikan SD berjumlah 6 responden dengan persentase 1,5%, pada pendidikan SMP maupun Pascasarjana masing-masing memiliki dengan jumlah responden yang sama berjumlah 3 responden dengan persentase 0,8%. Maka demikian bahwa penjelasan hasil olah data diatas pengguna transportasi si benteng lebih mendominasi pendidikan SMA/SMK.

Tabel 4. Data Status Responden

Data Status Responden	N (%)
Belum Menikah	301 (75,3%)
Sudah Menikah	99 (24,8%)

Sumber: Data diolah oleh Spss 26

Karakteristik data status responden diatas pada status pernikahan belum nikah berjumlah 301 responden dengan nilai persentase 75,3%, sedangkan dengan status pernikahan sudah menikah berjumlah 99 responden dengan nilai persentase 24,8%. Maka demikian bahwa hasil olah data diatas menjelaskan pengguna transportasi si benteng lebih banyak status belum menikah sebanyak 75,3%.

Berdasarkan karakteristik data responden pengguna transportasi si benteng diatas menjelaskan lebih banyak pada usia responden dengan 16-24 yang dimana terhubung dengan data jenis kelamin pada perempuan lebih banyak menggunakan transportasi si benteng serta data pendidikan lebih banyak SMA/SMK dengan tingkat persentase yang lebih tinggi.

Analisis Inferensial

Berdasarkan pada hasil uji validitas yang dilakukan dengan 400 data responden sebagai Kepuasan masyarakat pada transportasi si benteng di Kota Tangerang. Maka hasil perhitungan SPSS for windows 26 pada hasil penelitian ini dinyatakan valid. Berikut tabel hasil olah data di bawah ini yaitu:

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Reliabilitas	Keterangan
Kualitas Pelayan (X)				
1	0.803	0.098		Valid
2	0.804	0.098		Valid
3	0.801	0.098		Valid

4	0.780	0.098		Valid
5	0.787	0.098		
6	0.841	0.098		Valid
7	0.823	0.098		Valid
8	0.813	0.098	0,966	Valid
9	0.869	0.098		Valid
10	0.841	0.098		Valid
11	0.831	0.098		Valid
12	0.818	0.098		Valid
13	0.780	0.098		Valid
14	0.815	0.098		Valid
15	0.777	0.098		Valid
16	0.827	0.098		Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)				
1	0.817	0.098		Valid
2	0.786	0.098		Valid
3	0.878	0.098		Valid
4	0.748	0.098		Valid
5	0.885	0.098	0,943	Valid
6	0.880	0.098		Valid
7	0.798	0.098		Valid
8	0.855	0.098		Valid
9	0.818	0.098		Valid

Sumber: Hasil olah data SPSS 26

Berdasarkan dari hasil perbandingan uji validitas variabel Kualitas Pelayanan (x) dan variabel Kepuasan masyarakat (y) antara r-hitung lebih besar dari r-tabel 0.098. Untuk menentukan valid atau tidaknya suatu pernyataan ada dua sisi pada tingkat signifikansi 5% dengan tingkat kepercayaan 95%. Derajat kebebasan (df) = $n-2 = 400-2 = 398$. Hal ini di dapat r-tabel dengan df 398 pada taraf signifikan 5% yaitu 0.098. dari tabel penelitian di atas dapat dikatakan dan bisa dilanjutkan ketahap penelitian.

Pada uji reliabilitas *cronbach alpha* dapat di lihat nilai dari 25 item pernyataan kuesioner tersebut reliable di karenakan nilai *cronbach alpha* lebih dari nilai r-tabel 0.098 dari 25 pertanyaan kuesioner.

Pada penjelasan diatas bahwa pernyataan kuesioner dari 1-16 dari variabel X yaitu kualitas pelayanan

dinyatakan memiliki nilai hasil uji yang valid, sehingga dapat di nilai sebagai variabel X kualitas pelayanan dapat mempengaruhi. Sebagaimana dalam pertanyaan kuesioner 1-9 dari variabel Y yaitu Kepuasan Masyarakat memiliki hasil yang valid, sehingga hal tersebut variabel Y kepuasan masyarakat dapat mempengaruhi. Maka demikian bahwa variabel X (kualitas pelayanan) dan variabel Y (Kepuasan Masyarakat) saling memperngaruhi terhadap transportasi si benteng.

Koefisien Korelasi Sederhana

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Korelasi

Correlations				
		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Masyarakat	
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.921**	
	Sig. (2-tailed)		.000	
	N	400	400	
Kepuasan Masyarakat	Pearson Correlation	.921**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000		
	N	400	400	

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

Sumber : Data diolah oleh SPSS 26

Sumber : Data diolah oleh SPSS 26

Pada hasil diatas menjelaskan output koefisien korelasi sederhana (r) pada tabel dapat dilihat bahwa korelasi antara vasiabel X dan variabel Y adalah 0.921 lebih besar dari pada r-tabel 0.098, maka dengan demikian ini menunjukkan hasil valid koefisien interprestasi memiliki hubungan positif yang sangat kuat berdasarkan tabel diatas.

Regresi Linear Sederhana

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Sumber: Data diolah oleh SPSS 26

Berdasarkan tabel diatas hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan nilai a konstanta adalah 1.526, hal ini berarti nilai konsisten dari variabel Kepuasan Masyarakat adalah 1.526. selanjutnya koefisien regresi Kualitas Pelayanan sebesar 0.538 artinya bernilai positif. Apabila peningkatan terjadi pada variabel kualitas pelayanan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.921 ^a	.848	.848	2.44171

a. Predictors: (Constant), TotalX

maka secara kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0.538.

Koefisien determinasi

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien determinasi

Sumber : Data diolah oleh SPSS 26

Tabel menunjukan bahwa nilai r² sebesar 84,8% dapat di simpulkan bahwa besar pengaruh variabel *Kualitas Pelayanan (Independent)* terhadap variabel kepuasan masyarakat (*depentdent*) yaitu sebesar 84,8% dan sisanya 15,2% di pengaruhi oleh variabel lain.

Hipotesis

Hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan tingkat signifikansi 5%. Untuk menguji hipotesis dapat membandingkan t-hitung dengan t-tabel yaitu $47.124 > 1966$. Berdasarkan paa tabel dapat disimpulkan hasil

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Std. Error			
1 (Constant)	1.526	.701		2.178	.030
Kualitas Pelayanan	.538	.011	.921	47.124	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

hipotesis t-hitung sebesar 47.124 sedangkan tabel t-tabel dengan derajat kebebasan (df) 398 sebesar 1966. Maka t-hitung lebih besar dari t-tabel yang artinya H_0 di tolak dan H_a di terima yang berarti adanya pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Transportasi ‘Si Benteng’.

Tabel 10. Hasil Uji t

Sumber : Data diolah oleh SPSS 26

PEMBAHASAN

Pada penelitian diatas bahwa hipotesis menyatakan H_0 ditolak dan H_1

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Std. Error			
1 (Constant)	1.526	.701		2.178	.030
Kualitas Pelayanan	.538	.011	.921	47.124	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

diterima karena variabel X (Kualitas Pelayanan) memiliki pengaruh positif terhadap variabel Y (Kepuasan Masyarakat), dengan hasil nilai uji determinasi sebesar 84,8 % dan sisanya

dengan persentase 15,2% dipengaruhi oleh variabel lain. Maka demikian t-hitung lebih besar dari pada t-tabel ($47.124 > 0,0098$). Sebagaimana pada penjelasan diatas dapat disimpulkan penelitian ini dinyatakan sesuai dengan teori (Tjiptono, Chandra, and Gregorious 2012) yaitu kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan, serta Indikator yang mengukur kepuasan masyarakat pengguna jasa, berdasarkan dari Peraturan Menteri PAN dan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis diatas dapat disimpulkan bahwa Pada hasil analisis uji hipotesis dapat disimpulkan adanya pengaruh Variabel X (Kualitas Pelayanan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap varibael Y (Kepuasan Masyarakat). Adapun pada hasil uji regresi sederhana memiliki pengaruh yang positif variabel satu sama lain. Pada hasil koefisien determinasi juga memiliki nilai 84,8% persentase pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dan sisanya di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak di teliti. Sebagaimana dalam pengaruh kualitas pelayanan transportasi si benteng menjadi hal utama untuk meningkatkan pelayanan

publik transportasi di Kota Tangerang sehingga kepuasan masyarakat sebagai pengguna mode transportasi umum yaitu di benteng dapat menerapkan peraturan pelayanan secara optimal, dan prosedur untuk kenyamanan para pengguna transportasi di benteng Kota Tangerang.

Dengan demikian pada penjelasan diatas, bahwa kualitas pelayanan transportasi si benteng sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat, sehingga pemerintah Kota Tangerang harus meningkatkan pelayanan yang optimal serta memberikan pelayanan baik dari fasilitas ataupun kenyamanan masyarakat tersebut, sehingga kepuasan masyarakat terpenuhi dengan penggunaan transportasi si benteng Kota Tangerang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abouttng. 2022. "Naik Bus Tayo Dan Angkot Si Benteng Masih Gratis Sampai Akhir Tahun, Cek Jadwal Dan Rutenya." Retrieved June 12, 2023 (<https://www.instagram.com/p/Cl eHLDRSZNQ/?igshid=Y2IzZGU1MTFhOQ==>).
- Adhitya, Wisnu Rayhan. 2019. "Analisis Perilaku Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Di Koperasi Simpan Pinjam Baitul Maal Wattamwill (BMT) Medan Johor." *Accumulated Journal (Accounting and Management Research Edition)*, 1(2).
- Balaka, Yani Muh. 2022. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung.
- Basowa, Ardidia Ponty, and Joko Setiawan. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pengguna Transportasi Umum Bus Trans Batam)." *Jurnal Ilmu : Jurnal Ilmiah Mahasiswa* 1(2).
- Beritatangerang.id. 2020. "Si Benteng Terbengkalai, Begini Kata Arief." *Beritatangerang.Id*. Retrieved June 1, 2011 (<https://beritatangerang.id/si-benteng-terbengkalai-begini-kata-arief/>).
- Farida, Ida, Achmad Tarmizi, and Ygi November. 2016. "Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran 7p Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Gojek Online." *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis* 1(1).
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bina Media.
- Lupiyaodi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Naufal, Muhammad. 2021. "Sopir Angkot 'Si Benteng' Lecehkan Penumpang Di Jatiuwung Kota Tangerang." *Www.Kompas.Com*.
- Oktariansyah, Reina Damayanti, Benny Usman, and Andri Eko Putra. 2017. "Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmusi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kota Palembang." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya* 15(1).
- Oktaviani, Tari. 2023. "Rute Angkot Si

- Benteng Tangerang Dan Tarifnya.” *Www.Kompas.Com*. Retrieved June 4, 2011 (<https://megapolitan.kompas.com/read/2023/01/16/00450001/rute-angkot-si-benteng-tangerang-dan-tarifnya?page=2>).
- Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 26 Tahun 2022. 2022. *Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 26 Tahun 2022 Tentang Penugasan Kepada Perseroan Terbatas Tangerang Nusantara Global Dalam Pengelolaan Angkutan Umum Menjelaskan Bahwa Kepada PT.TNG Selaku Pengelola Angkutan Umum Perkotaan*. Kota Tangerang.
- Permenpan RB. 2017. *Peraturan Menteri PAN Dan RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Prabantari, Bertilla Vanessa Kusuma. 2020. “Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Transjakarta.” *Jurnal Transaksi* 12(1).
- Ramdhani, Gilar. 2021. “Fakta Menarik Si Benteng, Angkot Mewah Asal Tangerang Dengan Tarif Rp 2.000.” *Www.Liputan6.Com*. Retrieved June 1, 2011 (<https://www.liputan6.com/news/read/4543481/fakta-menarik-si-benteng-angkot-mewah-asal-tangerang-dengan-tarif-rp-2000>).
- Rianti, Selvi, Zaili Rusli, and Febri Yuliani. 2019. “Kualitas Pelayanan Publik.” *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* 15(3).
- Semiun, Oktovianus Edvict. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Angkutan Kota Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Penumpang Di Kota Kupang.” *Rekayasa Sipil* 12(1).
- Suandi. 2019. “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur.” *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (Jiask)* 1(2).
- Tjiptono, Fandi, Chandra, and Gregorious. 2012. *Service, Quality Dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi offset.
- TNG, PT. 2023. “Banyak Laporan Dan Aduan, PT TNG Lakukan Sidak Angkutan Pengumpan.” *PT Tangerang Nusantara Global*. Retrieved June 4, 2011 (<https://tng.id/id/author/admintng/>).
- Undang- Undang No 22. 2009. *Undang-Undang No 22 Tahun 2009 Mengenai Lalu Lintas Dan Angkutan Umum*.