

PREFERENSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MODA TRANSPORTASI PERKOTAAN KOTA PALOPO

Anki Ari Safitri¹, Sonny Tilaar², Papia Jonkers Corneles Franklin³

¹Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Universitas Sam Ratulangi Manado, Indonesia

^{2,3}Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Universitas Sam Ratulangi Manado, Indonesia

Email : ankisafitri61@gmail.com

ABSTRAK

Kota Palopo merupakan salah satu kota yang sudah berkembang yang ada pada Provinsi Sulawesi Selatan. Masyarakat kota Palopo diperhadapkan pada berbagai moda transportasi perkotaan . Beragam atribut disediakan di setiap moda transportasi sehingga masyarakat lebih selektif dalam memilih jenis moda yang sesuai dengan keinginan mereka. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi jenis moda transportasi perkotaan Kota Palopo dan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan moda transportasi perkotaan Kota Palopo terhadap preferensi masyarakat. Metode yang dipakai dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif dan kuantitatif . Metode analisis data yang dipakai yaitu Metode Analisis Linier Berganda. Berdasarkan hasil pembahasan didapatkan bahwa moda transportasi yang ada di perkotaan kota Palopo terdiri dari 2 (dua) jenis moda yaitu, moda transportasi tradisional yaitu *Pete-pete*, dan ojek pangkalan, sedangkan untuk jenis moda transportasi modern yaitu Ojek Online. Dan berdasarkan uji Statistik didapatkan bahwa Kualitas Pelayanan moda transportasi sangat signifikan berpengaruh terhadap preferensi masyarakat dalam memilih moda transportasi di Kota Palopo.

Kata Kunci: *Preferensi, Kualitas Pelayanan, Moda Transportasi Perkotaan*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Orang-orang sangat membutuhkan cara untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lainnya dalam kehidupan sehari-hari mereka, baik di darat, di udara, atau di air. Hal ini sering menimbulkan masalah di kota-kota di Indonesia.

Kota Palopo merupakan salah satu kota yang lebih maju di Provinsi Sulawesi Selatan. Badan Pusat Statistik Kota Palopo menyebutkan jumlah penduduk di sana pada tahun 2020 sebanyak 184.681 jiwa. Kepadatan dan pertumbuhan penduduk merupakan dua hal utama yang mempermudah perpindahan penduduk dari satu kota ke kota lain (Haryono, S. 2010). Sehingga di masa mendatang dimungkinkan untuk menemukan keseimbangan antara jenis transportasi perkotaan dan tingkat kebutuhan atau permintaan, yang dimungkinkan dengan biaya yang lebih rendah. Tujuan dari pengembangan sistem moda transportasi berbasis jalan di kota-kota di Indonesia adalah untuk menciptakan sistem pelayanan yang terjangkau bagi masyarakat pengguna transportasi umum dalam jangka pendek dan jangka panjang. Kualitas layanan ini juga diharapkan membuat masyarakat tidak lagi bergantung pada transportasi umum. transportasi pribadi

Moda transportasi umum di perkotaan kota Palopo terdiri dari dua jenis yaitu moda transportasi angkutan tradisional dan moda

transportasi berbasis Online. Beragamnya moda transportasi dengan berbagai atribut yang ada, memungkinkan masyarakat untuk melakukan memilih jenis transportasi yang dikehendaknya. Salah satu ukuran yang dipakai oleh masyarakat dalam memilih moda transportasi yaitu kualitas pelayanan moda tersebut. Dan diduga bahwa kualitas pelayanan moda transportasi sangat mempengaruhi preferensi masyarakat dalam menggunakan moda transportasi di perkotaan kota Palopo. Oleh karena itu adalah sangat perlu untuk melakukan penelitian di perkotaan Kota Palopo yaitu sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan moda transportasi angkutan umum terhadap kemampuan memilih dari masyarakat dari berbagai moda transportasi yang ada.

Untuk jenis moda transportasi umum yang ada di Kota Palopo antara lain Pete-Pete, dan ojek pangkalan, yang sering digunakan oleh masyarakat Kota Palopo dalam beraktifitasnya. Dan seiring berkembangnya teknologi, transportasi berbasis aplikasi/online ini mulai masuk pada Perkotaan Kota Palopo dan menawarkan alternatif yang lebih terjangkau. Namun dalam mengimplementasikan sebuah transportasi perkotaan, ini sangat berpengaruh pada kedudukan suatu kualitas pelayanan yang diharapkan dapat menjadi pilihan moda transportasi yang efektif bagi masyarakat Kota Palopo.

Dengan demikian kondisi diatas menimbulkan sebuah pertanyaan tentang kualitas

pelayanan pada pemilihan moda transportasi perkotaan yang menjadi pertimbangan dalam memilih ataupun menggunakan moda transportasi perkotaan sesuai dengan Norma Undang-Undang 22/2009 yang menegaskan bahwa tanggung jawab dalam menjamin tersedianya moda transportasi umum yang selamat, aman, nyaman dan terjangkau.

Dan ke tidak optimalan pada pelayanan moda transportasi perkotaan yang selalu dipengaruhi adanya faktor preferensi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang belum kompetitif baik pada segi keamanan, kenyamanan, tarif perjalanan, kendala, ketepatan waktu dalam perjalanan, dan kurangnya fasilitas menunggu angkutan seperti halte. Seperti halnya pada moda transportasi perkotaan Kota Palopo, yang juga memiliki banyak permasalahan, jika masalah tersebut belum juga ditangani oleh Pemerintah Daerah tentu saja nantinya akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, untuk dapat memberikan pelayanan terhadap pengguna moda transportasi serta akan mengatasi sebuah permasalahan yang akan dibutuhkan dalam perbaikan kualitas pelayanan. Namun dalam meningkatkan kualitas pelayanan belum diketahui atribut-atribut yang telah memiliki tingkat yang membutuhkan perbaikan dan pelayanan yang buruk berdasarkan preferensi masyarakat pengguna moda transportasi perkotaan yang menyebabkan ketidak optimalan pelayanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah Mengidentifikasi jenis moda transportasi perkotaan yang terdapat di perkotaan Kota Palopo dan Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan moda transportasi perkotaan Kota Palopo terhadap preferensi masyarakat

KAJIAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Irdhayanti, E., dan Firayanti, Y. (2019) mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna moda transportasi. Nugroho, C. (2013) menemukan bahwa kualitas pelayanan erat kaitannya dengan kemampuan penyedia jasa transportasi dalam memenuhi harapan pelanggan. Payne juga mengatakan bahwa cara terbaik untuk menilai kinerja adalah dengan seberapa baik pelanggan diperlakukan.

Jumain, A., Manaf, M., dan Bau, Q. D., (2021) mengatakan kualitas pelayanan merupakan salah satu cara untuk mengetahui apakah tingkat

pelayanan yang akan diberikan sesuai dengan keinginan pengguna moda transportasi perkotaan. Kualitas layanan dipengaruhi oleh keputusan tentang di mana, seberapa sering, dan untuk berapa lama menggunakan sistem transportasi, serta jenis layanan transportasi apa yang akan ditawarkan.

Kualitas Pelayanan Angkutan Kota

Kualitas pelayanan yang akan dirasakan oleh pengguna moda transportasi perkotaan dapat didefinisikan sebagai tahap membandingkan apa yang diharapkan pengguna dengan apa yang diinginkannya. Hal ini didasarkan pada bagaimana perasaan pengguna layanan tentang kualitas layanan, harapan, keinginan, dan preferensi pengguna (Munim, Z. H., & Noor, T. 2020).

Dari sudut pandang ini, kita tahu bahwa penting untuk mengetahui karakteristik kualitas layanan dan seberapa senang pengguna dengan layanan yang mereka terima. Hal ini dapat membantu perencanaan transportasi perkotaan dan mengetahui apa yang paling penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Irdhayanti, E., & Firayanti 2019).

Penting untuk mengetahui seberapa senang masyarakat dengan kualitas layanan transportasi perkotaan, seperti dengan membuat kebijakan daerah tentang perencanaan transportasi dan memastikan bahwa masyarakat yang menggunakan layanan transportasi perkotaan merasa diperhatikan. Hal ini akan membuat pelanggan atau masyarakat yang menggunakan suatu jasa merasa dihargai di masa yang akan datang, dan juga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang menggunakan jasa transportasi perkotaan.

Moda Transportasi Perkotaan

Menurut (Roland Michael supit et al, 2019) Ketika memilih transportasi perkotaan dalam mengembangkan transportasi ditunjukkan bahwa ketersediaan transportasi sangat nyaman, lancar, aman, murah dan tepat waktu serta dapat digunakan sebagai pendukung perkembangan social ekonomi di daerah.

Dalam pemilihan jenis-jenis moda transportasi untuk masyarakat terdapat jenis yang sangat bervariasi diantaranya:

1. Kendaraan umum Darat yaitu jalan raya, jalan setapak dan juga rel kereta api
2. Kendaraan umum Air yaitu sungai, danau, laut, dan juga rawa
3. Kendaraan umum Udara

Dalam hal ini masyarakat Kota Palopo sangat memerlukan kendaraan agar dapat

mengalami penggerakan atau perpindahan dari satu titik ketitik tujuan. Menurut Peraturan dari pemerintah Daerah Kota Palopo, pada Nomor 1, tahun 2017 tentang pengelolaan lalu lintas dan angkutan jalan lainnya, dengan munculnya berbagai jenis transportasi online atau berbasis aplikasi dapat menjadi salah satu upaya dalam memajukan perangkat elektronik dalam memanfaatkan jaringan internet di era modern.

Saat memilih moda transportasi darat baik umum ataupun online ini mampu menjadi pilihan yang diminati oleh masyarakat khususnya Kota Palopo saat memilih transportasi yang berdasarkan beberapa aspek dan kualitas pelayanan serta fasilitas yang diberikan oleh para penyedia jasa.

Preferensi

Berdasarkan apa yang dikatakan Seran, E. N. B., dan Joewono, T. B. (2015). berpendapat bahwa preferensi berarti prioritas, pilihan, atau kecenderungan dalam memilih suatu barang atau jasa, yang artinya preferensi berkaitan dengan suatu preferensi, pilihan, atau hal yang disukai pelanggan atau pengguna moda transportasi, dan pilihan itu adalah rangkaian pilihan yang dapat ditentukan dan dibatasi oleh batasan anggaran.

Sejak moda transportasi online mulai beroperasi di Kota Palopo pada tahun 2018, banyak mendapat respon positif dari masyarakat yang tinggal di sana. Hal ini akan membuat Kota Palopo menjadi kota yang lebih berkembang dengan mempermudah untuk berkeliling dan menambah lebih banyak pilihan transportasi.

Kesimpulannya adalah bahwa keputusan seseorang untuk memilih sesuatu yang menurutnya lebih baik daripada hal lain biasanya berbeda dari orang ke orang. Jika preferensi adalah pilihan yang dapat dibuat konsumen, maka orang biasanya memilih cara yang berbeda untuk berkeliling di kota. karena setiap orang memiliki batasan yang berbeda dalam cara yang berbeda. Dalam penelitian ini Preferensi yang dimaksudkan adalah Preferensi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Moda Transportasi Perkotaan Kota Palopo.

Hipotesa Penelitian

Menurut Dewantoro, D., & Widodo, W. (2015). hipotesis merupakan sebuah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Pada penelitian ini, hipotesis yang digunakan yaitu:

H0: Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh

terhadap keputusan pengguna dalam menggunakan moda transportasi perkotaan

H1: Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengguna dalam menggunakan moda transportasi perkotaan

METODOLOGI PENELITIAN

Studi ini menganalisis data kualitatif dan kuantitatif. Analisis kualitatif adalah sekumpulan pengamatan yang setiap pengamatannya berasal dari sampel (populasi) kelas-kelas yang hanya ditemukan bersama-sama, dan probabilitasnya tidak dapat dinyatakan dalam bentuk nominal. Analisis kuantitatif adalah studi tentang data yang berupa angka-angka atau data kualitatif yang diberi nomor. Analisis regresi linier berganda dengan metode *Ordinary Least Square* (OLS) digunakan untuk melihat bagaimana variabel terikat dan variabel bebas saling mempengaruhi.

Telah dilakukan pengujian untuk mengetahui apakah model regresi tersebut baik atau tidak jika digunakan untuk melakukan penaksiran. Uji Asumsi Klasik yang digunakan yaitu:

Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedestisitas. Ternyata berdasarkan hasil uji, didapatkan bahwa model analisis Regresi Linier Berganda tersebut dapat digunakan untuk melakukan penaksiran.

Selanjutnya untuk menguji hipotesis apakah terdapat pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen dilakukan dengan uji simultan (Uji F) dan Uji parsial (Uji t).

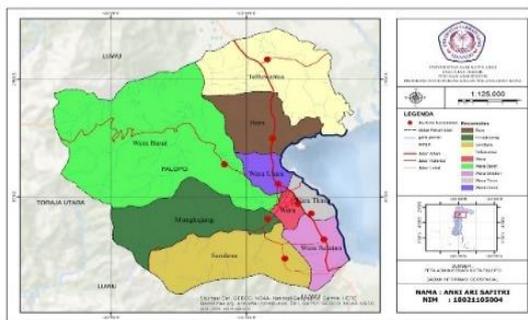
Pada penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* dalam pengambilan Sampel dengan kriteria responden yang telah ditentukan sebanyak 100 responden yang bersedia dan hanya dilakukan oleh masyarakat yang akan memulai aktifitasnya menggunakan moda transportasi perkotaan. Responden mengisi kuesioner yang dibagikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Lokasi Penelitian

Secara geografis Kota Palopo terletak antara 2°53'15" dan 3°04'08" Lintang Selatan dan 120°03'10" dan 120°14'34" Bujur Timur, yang berbatasan langsung dengan Kecamatan Walenrang, Kabupaten Palopo. Di utara adalah Luwu, dan di selatan adalah kecamatan Bua kabupaten Luwu. Kota Palopo terdiri dari 48

kelurahan dan 9 kecamatan. Ini mencakup 247,52 km². Ibukota Provinsi Sulawesi Selatan, Kota Makassar, berjarak sekitar 390 km dari Kota Palopo. Menurut Badan Pusat Statistik, dari ibu kota kecamatan menuju ibu kota Palopo membutuhkan waktu antara 1 sampai 5 km. Kecamatan Telluwanua adalah yang terjauh, yaitu 12 km.



Gambar 1. Peta Administrasi Kota Palopo

Kepedudukan

Penelitian ini dilakukan di Kota Palopo yang merupakan ibu kota Kabupaten Luwu. Yang terdiri dari 9 bidang. Dan tabel selanjutnya menunjukkan berapa banyak orang yang tinggal di daerah penelitian pada tahun 2021, berdasarkan data Badan Pusat Statistik.

Tabel 1. Data Kependudukan Kota Palopo

No	Kecamatan	Jumlah Kelurahan/Desa	Jenis Kelamin		
			Laki-Laki	Perempuan	Jumlah Total
1.	Wara Selatan	4	5.586	6.260	11.846
2.	Sendana	4	3.349	3.336	6.685
3.	Wara	6	18.689	20.412	39.101
4.	Wara Timur	7	18.855	19.998	38.853
5.	Mungkajang	4	3.950	4.152	8.102
6.	Wara Utara	6	11.096	12.023	23.119
7.	Bara	5	13.782	14.387	28.168
8.	Telluwanua	7	6.878	6.736	13.614
9.	Wara Barat	5	5.627	5.562	11.189
	Palopo	48	87.812	92.866	180.678

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa ada 180.678 orang yang tinggal di daerah penelitian ini. Dan jumlah penduduk laki-laki ada 87.812 orang, sedangkan perempuan ada 92.866 orang. Pada 2021, terdapat 180.678 orang yang tinggal di kawasan yang memiliki luas 247,52 km persegi. Artinya kepadatan penduduk adalah 698 jiwa/km

persegi, dengan Kecamatan Wara memiliki kepadatan penduduk tertinggi sebesar 3.256 jiwa/km persegi dan Kecamatan Mungkajang memiliki kepadatan terendah sebesar 144 jiwa/km persegi.



Gambar 2. Peta Kepadatan Penduduk

Struktur Ruang Kota Palopo

Dalam RTRW Kota Palopo (2012-2032) disebutkan bahwa tata ruang adalah cara pusat-pusat didirikan dalam suatu kawasan pemukiman atau dalam jaringan sarana dan prasarana yang mendukung suatu kegiatan sosial ekonomi. Struktur tata ruang kota Kota Palopo adalah contoh yang baik tentang bagaimana sistem pelayanan pusat bekerja dalam hal perencanaan jaringan infrastruktur perkotaan di tingkat regional, lokal, nasional, dan internasional.

Rencana tata ruang Kota Palopo meliputi rencana pengembangan pusat pelayanan dan rencana sistem infrastruktur kota yang dapat menggambarkan suatu lokasi dalam hirarki kegiatan pelayanan perkotaan di wilayah kota yang lebih besar. Berikut adalah peta struktur ruang kota Palopo:



Gambar 3. Struktur Ruang Kota Palopo

Identifikasi Jenis dan Kualitas Moda Transportasi Perkotaan Kota Palopo

Di Kota Palopo, terdapat berbagai moda transportasi untuk angkutan umum lebih khusus angkutan penumpang atau orang. Berikut adalah Identifikasi Jenis Moda Transportasi Perkotaan Kota Palopo:

Tabel 2. Identifikasi Jenis Moda Transportasi

Moda	Kecamatan
Pete-Pete	Telluwanua, Bara, Wara, Wara Timur, Wara Utara, Wara Selatan dan Mungkajang

Ojek Konvensional	Wara, Wara Timur, Wara Utara dan Wara Selatan
Ojek Online	Bara, Wara, Wara Timur dan Wara Utara

Pada tahun 2018 moda transportasi online mulai resmi dioperasikan di Kota Palopo untuk membantu mendukung perekonomian masyarakat, dan untuk membantu memenuhi kebutuhan perjalanan masyarakat Palopo dalam beraktivitas sehari-harinya. Selain ojek online, di Kota Palopo juga menyediakan jasa moda transportasi lainnya yang bahkan lebih dahulu ada sebelum ojek online, antara lain, ojek konvensional, pete-pete, becak dan pada tahun 2014 terdapat moda transportasi bentor (becak motor), namun dengan seiring berjalannya waktu populasi bentor sudah sangat redup hingga sekarang sudah bisa di hitung populasinya.

Namun untuk kondisi dan kebutuhan di Kota Palopo sendiri sudah sangat efisien, akan tetapi tidak semua Kecamatan yang ada di Kota Palopo terpenuhi semua kondisi pelayanan jasa moda transportasinya. Adapun 4 Kecamatan yang tidak terlayani oleh moda transportasi, ojek online, ojek konvensional dan pete-pete, Kecamatan tersebut antara lain, Kecamatan Telluwanua pada kecamatan ini tidak adanya pelayanan untuk ojek online di seluruh desa-desa yang ada, dan untuk ojek konvensional hanya ada 2 desa yang memiliki pangkalan ojek, dan untuk rute pete-pete hanya ada rute dari kecamatan bara saja. Selanjutnya Kecamatan Wara Barat yang tidak terlayani oleh jasa moda transportasi ojek online, ojek pangkalah hingga angkutan pete-pete, yang diakibatkan oleh jalan yang berdataran tinggi sehingga masyarakat yang tidak memiliki kendaraan pribadi mengaku harus menyewa jasa tetangga yang memiliki motor untuk melewati desa-desa berikutnya. Kecuali di pasar mingguan yang hampir setiap hari Selasa di desa Battang, pasar minggu Kamis di desa Lebbang, pasar mingguan di hari Minggu di desa Tomarundung, dan pasar mingguan di hari Sabtu di desa Padang Lambe. Pada hari-hari tersebut banyak terdapat ojek mangkal yang berkumpul di depan pasar untuk mengait penumpang, karena terjadi peningkatan kebutuhan masyarakat.

Selanjutnya Kecamatan Mungkajang pada kecamatan ini hanya pada desa Lattupa yang memiliki pelayanan pada jasa moda transportasi yang di lewati oleh rute pete-pete, dan adapun dengan medan yang sangat curam menyebabkan terhambatnya kondisi kualitas pelayanan moda, dan tidak ada satu pun desa yang memiliki

pangkalan atau tempat berkumpul yang tetap untuk para tukang ojek. Selanjutnya pada Kecamatan Sendana yang memiliki 4 desa namun tidak ditemukan layanan pangkalan ojek konvensional, rute pete-pete dan ojek online, dan dengan kurangnya akses kualitas pelayanan pada moda transportasi di tiap-tiap desa dapat mempengaruhi masyarakat yang tidak memiliki kendaraan pribadi, masyarakat yang tidak memiliki kendaraan pribadi merasa kesusahan mencari ojek yang berlalu lalang, alternative lainnya yang masyarakat gunakan adalah dengan menghubungi tukang ojek langganan via telfon genggam. Dan masyarakat mengaku bahwa jasa ojek konvensional aktif beroperasi pada satu desa yang tidak terlayani oleh jasa moda transportasi, ojek konvensional akan mulai beroperasi setiap hari Rabu saat ada pasar mingguan di desa Sendana.

Kecamatan Mungkajang terbagi menjadi 4 desa diantaranya, Desa Kambo, Desa Lattupa, Desa Mungkajang dan Desa Murante, daerah tersebut merupakan wilayah pegunungan yang sangat tinggi, dan untuk jasa transportasi ojek online juga belum terlayani.

Dengan medan yang sangat curam menyebabkan terhambatnya kondisi kualitas pelayanan moda, dan tidak ada satu pun desa yang memiliki pangkalan atau tempat berkumpul yang tetap untuk para tukang ojek. Untuk alternatif lainnya masyarakat biasanya menggunakan kendaraan pribadinya untuk beraktifitas, namun tak banyak juga masyarakat yang memiliki kendaraan pribadi dan biasanya masyarakat yang tidak memiliki kendaraan pribadi menggunakan alternatif jasa wesa ke tetangga dengan tarif yang sudah di sepakati.

Kecamatan Mungkajang ini merupakan wilayah destinasi wisata seperti yang ada pada desa kambo terdapat destinasi kambo highland yang sudah masuk pada Desa wisata yang masuk pada peringkat 50 besar ADWI 2022. Wisatawan yang datang dari berbagai wilayah yang ada di Sulawesi Selatan, bahkan tidak sedikit pun masyarakat dari luar Kota juga ikut menikmati keindahan desa kambo.

Berikut adalah data jangkauan pelayanan moda transportasi pada setiap kecamatan:

Tabel 3. Jangkauan Pelayanan

Jangkauan Pelayanan	Kecamatan
Antar Kecamatan	Telluwanua, Bara, Wara, Wara Timur, Wara Utara dan Mungkajang
Dalam Kecamatan	Wara, Wara Timur, Wara Selatan dan Wara Utara

Untuk dapat mengantisipasi dalam kebutuhan perjalanan yang terus-terusan berkembang serta telah disesuaikan dengan status dan juga penanganan jalan, pada Kota Palopo sangat membutuhkan moda transportasi darat seperti, pete-pete, ojek konvensional serta ojek online untuk bisa beroperasi juga pada tiap-tiap Kecamatan yang sistematisnya khususnya dapat melayani perjalanan lokal atau antar desa dalam kecamatan, dengan adanya pemerintah dan pengusaha jasa moda transportasi sebagai controller dan memberikan subsidi, namun setelah melakukan pendistribusian kuesioner kepada masyarakat terkait untuk jenis moda transportasi yang diinginkan, sangat sedikit responden memilih ojek konvensional sebagai moda yang di butuhkan.

Untuk radius pada kondisi kualitas pelayanan moda transportasi di Kota Palopo ini dihitung dengan melihat jarak terjauh yang ditempuh dalam mengantar penumpang. Pada radius wilayah terdapat 5 Kecamatan yang telah terlayani oleh moda transportasi berdasarkan dari preferensi masyarakat. Dan hanya Kecamatan Telluwanua yang terdapat rute untuk angkutan pete-pete dengan rute terjauh, sehingga radius pada wilayah Kecamatan inilah yang terjauh. Berikut merupakan tabel radius wilayah dalam kualitas pelayanan pete-pete, ojek konvensional dan ojek online yang beroperasi pada 5 kecamatan diantaranya Kecamatan Telluwanua, Kecamatan Bara, Kecamatan Wara, Kecamatan Wara Timur dan Kecamatan Wara Utara.

Kecamatan Sendana merupakan Kecamatan terkecil yang ada pada Kota Palopo, dan hanya memiliki 4 desa diantaranya Desa Peta, Desa Mawa, Desa Purangi, dan Desa Sendana, masing-masing desa berada pada wilayah selatan Kota Palopo dan jalur menuju Kota Makassar dan hampir sama dengan Kecamatan Mungkajang dan Kecamatan Wara Barat yang berada pada pegunungan.

Diantara 4 desa tersebut tidak ditemukan layanan pangkalan ojek, rute pete-pete dan bahkan ojek online, dengan kurangnya pelayanan moda yang ada pada Kecamatan Sendana ini membuat masyarakat yang tidak memiliki kendaraan pribadi merasa kesusahan untuk mencari jasa moda transportasi yang berlalu lalang. Alternatif yang mereka gunakan adalah dengan menghubungi tukang ojek langganan via telpon genggam.

Masyarakat juga mengaku bahwa jasa ojek konvensional aktif beroperasi di satu desa yang tidak terlayani jasa moda transportasi, ini hanya saat hari rabu saat ada pasar minggu di desa Sendana.. Kondisi Halte pada Kota Palopo saat ini

hanya tersedian 2 halte yang terletak pada wilayah Kecamatan Wara Selatan dan pada Kecamatan Wara, yang terletak pada JL.Andi Kambo dan Jl. Jendral Sudirman Kota Palopo.

Kecamatan Sendana merupakan Kecamatan terkecil yang ada pada Kota Palopo, dan hanya memiliki 4 desa diantaranya Desa Peta, Desa Mawa, Desa Purangi, dan Desa Sendana, masing-masing desa berada pada wilayah selatan Kota Palopo dan jalur menuju Kota Makassar dan hampir sama dengan Kecamatan Mungkajang dan Kecamatan Wara Barat yang berada pada pegunungan.

Diantara 4 desa tersebut tidak ditemukan layanan pangkalan ojek, rute pete-pete dan bahkan ojek online, dengan kurangnya pelayanan moda yang ada pada Kecamatan Sendana ini membuat masyarakat yang tidak memiliki kendaraan pribadi merasa kesusahan untuk mencari jasa moda transportasi yang berlalu lalang. Alternatif yang mereka gunakan adalah dengan menghubungi tukang ojek langganan via telpon genggam.

Masyarakat juga mengaku bahwa jasa ojek konvensional aktif beroperasi di satu desa yang tidak terlayani jasa moda transportasi, ini hanya saat hari rabu saat ada pasar minggu di desa Sendana.. Kondisi Halte pada Kota Palopo saat ini hanya tersedian 2 halte yang terletak pada wilayah Kecamatan Wara Selatan dan pada Kecamatan Wara, yang terletak pada JL.Andi Kambo dan Jl. Jendral Sudirman Kota Palopo.

Sekitar pada tahun 2018 menurut Dinas Perhubungan Kota Palopo Bahwa telah terjadi lakalantas yang harus mengakibatkan 1 halte yang berada pada Kecamatan Wara Utara tepatnya didepan Hypermart Kota Palopo dibongkar agar tidak menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan kembali. Sehingga untuk saat ini untuk jumlah halte yang masih ada hanya tersisa 2 halte.

Sekitar pada tahun 2018 menurut Dinas Perhubungan Kota Palopo Bahwa telah terjadi lakalantas yang harus mengakibatkan 1 halte yang berada pada Kecamatan Wara Utara tepatnya didepan Hypermart Kota Palopo dibongkar agar tidak menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan kembali. Sehingga untuk saat ini untuk jumlah halte yang masih ada hanya tersisa 2 halte.

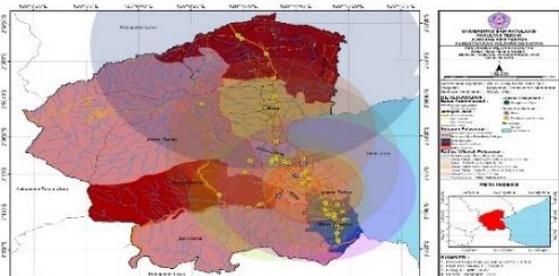
Berikut adalah tabel radius wilayah kualitas pelayanan:

Tabel 4. Radius Pelayanan

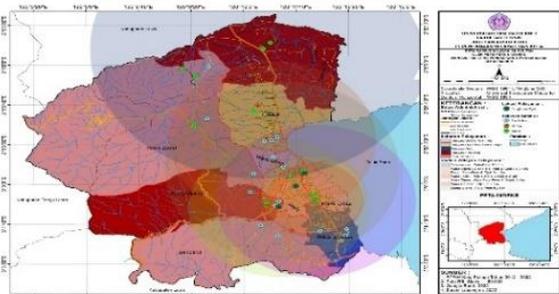
Kecamatan	Radius Pelayanan (Km)
Kecamatan Telluwanua	10,0 Km
Kecamatan Bara	6,1 Km
Kecamatan Wara	2,9 Km
Kecamatan Wara Timur	3,0 Km
Kecamatan Wara Utara	6,9 Km

Kecamatan Wara Selatan	5,9 Km
Kecamatan Wara Barat	-
Kecamatan Mungkajang	5,3 Km
Kecamatan Sendana	-

Berikut adalah peta radius moda transportasi perkotaan:



Gambar 4. Peta Radius Pelayanan Moda Transportasi Menuju Perdagangan dan Jasa



Gambar 5. Peta Radius Pelayanan Moda Trnsportasi Menuju Faslitas Pendidikan dan Peribadatan



Gambar 6. Peta Radius Pelayanan Moda Transportasi Menuju Fasilitas Perkantoran dan Kesehatan

Di Kota Palopo, khususnya di bidang transportasi, terdapat berbagai moda transportasi umum, khususnya di bidang transportasi, antara lain angkutan orang dan angkutan barang. Namun, untuk keperluan penelitian ini, peneliti hanya akan menyelidiki berbagai moda transportasi yang digunakan untuk transportasi orang. Ini termasuk ojek tradisional, sistem pete-pete, dan ojek internet, yang semuanya menjadi topik yang kini banyak mendapat perhatian. Penilaian parameter kualitas pelayanan moda transportasi perkotaan didasarkan pada Peraturan Menteri Nomor 98 Tahun 2013 tentang standar kualitas pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum di trayek. Dinas Perhubungan

Kota Palopo bertugas mengurus perizinan kendaraan tersebut.

Kondisi kualitas moda transportasi kota palopo secara lebih spesifik dijelaskan sebagai berikut:

1. Pete-Pete

Untuk kondisi pada moda transportasi pete-pete ini untuk kualitas pelayanannya masih sangat kurang efisien dimana kursi kursi yang ada pada moda tersebut banyak yang sudah tidak layak digunakan, dan terkadang sopir selalu menambah kapasitas penumpang sehingga yang awalnya hanya muat untuk 8 orng saja namun dengan penambahan kapasitas pada penumpang menyebabkan kondisi di dalam pete-pete tersebut menjadi berdesak-desakan yang menyebabkan banyak kasus pelecehan seksual di dalam pete-pete.



Gambar 7. Kondisi Moda Transportasi Pete-Pete

2. Ojek online

Untuk kondisi pada moda transportasi ojek online ini sudah sangat bagus, karena untuk penyebaran ojek online di kota palopo sudah sangat efisien, namun untuk penyebaran pada kecamatan kecamatannya masih sangat kurang dikarenakan banya kecamatan yg ada di kota palopo belum bisa terlayani oleh ojek online tersebut.



Gambar 8. Kondisi Moda Transportasi Ojek Online

3. Ojek pangkalan

Untuk kondisi pada moda transportasi ojek pangkalan ini juga hampir sama dengan ojek online penyebaran sudah sangat merata seperti pangkalan ojeknya juga telah menyebar hampir di pasar-pasar yang ada di kota palopo dan tempat-tempat ramai yang ada pada kota palopo, namun untuk penyebaran ke seluruh desa-desa yg ada pada kecamatan masih belum merata dan efisien.



Gambar 9. Kondisi Moda Transportasi Ojek Pangkalan

Selain kondisi moda transportasi, berikut adalah kondisi terminal Dangerakko:

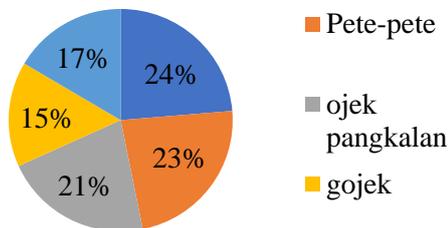


Gambar 10. Kondisi Terminal Dangerakko

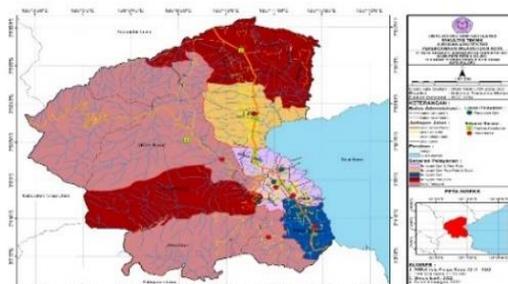
Gambar diatas merupakan kondisi alokasi terminal Dangerakko yang terletak pada Kecamatan Wara, Kota Palopo, yang merupakan terminal yang hingga saat ini masih beroperasi. Akan tetapi terminal tersebut sudah sangat sepi penumpang dikarenakan banyak penumpang yang lebih memilih menunggu pete-pete di depan gerbang masuk pasar sentral Palopo, dikarenakan lebih cepat dibandingkan harus menunggu pete-pete di terminal. Dan berdasarkan data-data yang peneliti dapatkan pada Dinas Perhubungan Kota Palopo, bahwa terdapat 2 terminal diantaranya terminal dangerakko yang terdapat pada Kecamatan Wara, dan terminal Songka yang terletak pada Kecamatan Wara Selatan.

Lalu lintas pada moda transportasi umum di Palopo yang memiliki 2 terminal yang menghubungkan antar kecamatan yang ada di Palopo, Terminal yang pertama terdapat pada sekitaran Pasar Sentral, yaitu terminal Dangerakko dan terminal songka. Kondisi pada terminal Dangerakko ini mengalami penurunan akibatnya banyak masyarakat lebih memilih menunggu angkutan di halte dan pinggir jalan.

Kondisi Moda Transportasi Perkotaan Kota Palopo



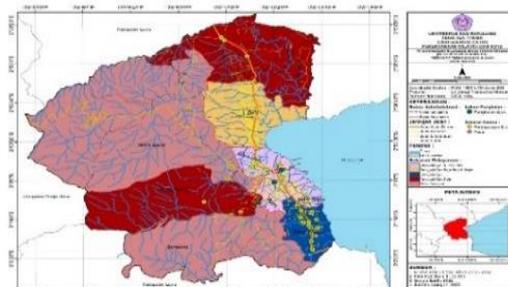
Gambar 11. Diagram Kondisi Moda Transportasi Kota Palopo



Gambar 12. Peta Kondisi dan Pelayanan Pada Fasilitas Kesehatan dan Perkantoran di Kota Palopo



Gambar 13. Peta Kondisi dan Pelayanan Pada Fasilitas Pendidikan dan Peribadatan di Kota Palopo



Gambar 14. Peta Kondisi dan Pelayanan Pada Fasilitas Perdagangan dan Jasa di Kota Palopo

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Moda Transportasi Perkotaan Kota Palopo Terhadap Preferensi Masyarakat

Tabel 5. Hasil Asumsi Klasik

Variabel	Normalitas	Multikolinearitas	Heteroskedastisitas
----------	------------	-------------------	---------------------

		Tol.	VIF	
X1	Sig, 0,053 dan titik-titik sampel mengikuti garis diagonal	0.390	2.564	0.129
X2		0.340	2.937	0.314
X3		0.358	2.795	0.088

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa data penelitian tidak terjadi gejala asumsi klasik karena pada setiap uji didapatkan hasil tanpa gejala. Sehingga proses analisis dapat dilanjutkan pada regresi dan pembuktian hipotesis.

Tabel 6. Hasil Koefisien Determinasi

R	R2	Adj. R2
0.824 ^a	0.679	0.669

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa 66,9% keputusan pengguna dipengaruhi oleh variabel independen. Sedangkan 33,1% lainnya dipengaruhi variabel lain yang tidak termasuk pada variabel independen yang digunakan. Berikut adalah hasil analisis regresi linear berganda:

Tabel 7. Hasil Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	2.502	1.042	
	Bukti Fisik	.294	.072	.379
	Keandalan	.177	.087	.202
	Daya Tanggap	.255	.076	.322

Sehingga didapatkan model regresi seperti berikut :

$$Y=2.502+0.294X_1+0.177X_2+0.255X_3$$

Dimana:

Y = Keputusan Pengguna

X1 = Bukti Fisik

X2 = Keandalan

X3 = Daya Tanggap

Berdasarkan model regresi linear berganda diatas, didapatkan informasi sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 2.502 yang berarti apabila tidak terdapat perubahan pada nilai variabel independen (Bukti Fisik, Keandalan, dan Daya Tanggap) maka variabel dependent (Keputusan Pengguna) nilainya adalah 2.502
2. Koefisien regresi pada variabel Bukti Fisik (X1) sebesar 0.294 dan positif artinya jika variabel Bukti Fisik mengalami kenaikan sebesar 1 poin secara signifikan, dan variabel independen lainnya bernilai tetap. Maka variabel Bukti Fisik akan meningkatkan nilai dari variabel Keputusan Pengguna sebesar 0.294.
3. Koefisien regresi pada variabel Keandalan (X2) sebesar 0.177 dan positif artinya jika

variabel Keandalan mengalami kenaikan sebesar 1 poin secara signifikan, dan variabel independen lainnya bernilai tetap. Maka variabel Keandalan akan meningkatkan nilai dari variabel Keputusan Pengguna sebesar 0.177.

4. Koefisien regresi pada variabel Daya Tanggap (X3) sebesar 0.255 dan positif artinya jika variabel Daya Tanggap mengalami kenaikan sebesar 1 poin secara signifikan, dan variabel independen lainnya bernilai tetap. Maka variabel Daya Tanggap akan meningkatkan nilai dari variabel Keputusan Pengguna sebesar 0.255.

Pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, baik sebagian atau sekaligus, dan seberapa besar pengaruhnya dalam model regresi. Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini untuk mencoba mengetahui seberapa besar *Physical Evidence, Reliability, dan Responsiveness to User Decisions* saling mempengaruhi. Pengujian ini dihitung dengan SPSS 26, dan hasil uji hipotesis dibagi menjadi dua bagian: uji simultan dengan uji f dan uji parsial dengan uji t. Diketahui bahwa nilai t tabel adalah sebesar 1,984 dan F tabel adalah sebesar 2,698. Berikut adalah hasil pengujian hipotesis:

Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis

Variabel	t	Sig.	F	Sig.
X1	4.096	.000	67.724	.000 ^b
X2	2.037	.044		
X3	3.335	.001		

Berdasarkan Tabel diatas diketahui bahwa seluruh hipotesis penelitian dapat diterima. hal tersebut ditunjukkan pada nilai t hitung yang lebih besar dari 1,984 dan f hitung yang lebih besar dari 2,698 serta nilai signifikansi masing-masing model penelitian menunjukkan nilai yang < 0,05.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan moda transportasi berpengaruh terhadap preferensi masyarakat dalam memilih moda transportasi diperkotaan Kota Palopo.

KESIMPULAN

1. Moda transportasi yang masih aktif dan sering digunakan oleh masyarakat Kota Palopo

dalam beraktivitas sehari-harinya antara lain memiliki 2 (dua) jenis moda yaitu, Moda transportasi tradisional yaitu: Pete-pete, dan ojek pangkalan, sedangkan untuk jenis moda transportasi modern antara lain : ojek online. Adapun jumlah kondisi moda transportasi perkotaan Kota Palopo antara lain, Pete-pete memiliki jumlah unit 23%, Ojek pangkalan memiliki jumlah unit 21% dan untuk Ojek online memiliki jumlah unit 15%.

2. Berdasarkan hasil uji hipotesis dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap moda transportasi perkotaan Kota Palopo, dan faktor bukti fisik memiliki pengaruh lebih besar dari pada faktor yang lainnya.

SARAN

Melalui hasil penelitian ini disarankan kepada perusahaan penyedia layanan transportasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan terkait dengan bentuk fisik, keandalan, dan cepat tanggap guna meningkatkan konsumen. Penelitian ini berfokus pada 3 variabel yang mempengaruhi keputusan seseorang menjadi pengguna moda transportasi, yaitu bentuk fisik, keandalan, dan cepat tanggap. Maka dari itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan variabel lain seperti *emphaty and assurance*.

DAFTAR PUSTAKA

- Amesho, K., & Innocents Edoun, E. (2016). Critical assessment of Public Transportation System (PTS) and its implication on environmental economics through service delivery. *Environmental Economics*,
- Chang, Y. H., & Yeh, C. H. (2017). Corporate social responsibility and customer loyalty in intercity bus services. *Transport Policy*, 59(July)
- Dewantoro, D., & Widodo, W. (2015). *Analisis Preferensi Masyarakat Terhadap Penggunaan Jasa Pelayanan Transportasi Bus AKDP Semarang-Kendal (Studi Kasus: Komuter Semarang-Kendal)*
- Diab, E. I., Badami, M. G., & El-Geneidy, A. M. (2015). Bus Transit Service Reliability and Improvement Strategies: Integrating the Perspectives of Passengers and Transit Agencies in North America. *Transport Reviews*,
- Farooq, M. S., Salam, M., Fayolle, A., Jaafar, N., & Ayupp, K. (2018). Impact of service quality on customer satisfaction in Malaysia airlines: A PLS-SEM approach. *Journal of Air Transport Management*, 67(December 2017)
- Haryono, S. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) di Kota Yogyakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*
- Irdhayanti, E., & Firayanti, Y. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Gojek Di Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Kontemporer*
- Jumain, A., Manaf, M., & Bau, Q. D. (2021). Preferensi Pengguna Angkutan Umum Penumpang di Kota Makassar. *Urban and Regional Studies Journal*
- Munim, Z. H., & Noor, T. (2020). Young people's perceived service quality and environmental performance of hybrid electric bus service. *Travel Behaviour and Society*, 20(March),
- Nugroho, C. (2013). Aksesibilitas Halte dan Kualitas Pelayanan Trans Jogja dengan Keputusan Pengguna. *Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta*.
- Nur, N. K., Samang, L., Ramli, M. I., & Hamid, S. (2018). Studi Preferensi Moda Angkutan Pribadi Berdasarkan Kualitas Pelayanan Angkutan Umum.
- Puspitasari, H. H., & Sardjito, S. S. (2014). Peningkatan Pelayanan Bus Transjakarta Berdasarkan Preferensi Pengguna (Studi Kasus: Koridor I Blok M-Kota, Jakarta). *Jurnal Teknik ITS*
- Seran, E. N. B., & Joewono, T. B. (2015). Atribut Kualitas Pelayanan Angkutan Publik di Kota Bandung. *Jurnal Teknik Sipil*
- Supit, R. M., Rompis, S. Y., & Lefrandt, L. I. (2019). Model Pemilihan Moda Transportasi Online Di Kota Manado.
- Trisnowati, D. K., & Nugraha, H. S. (2016). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Bengkel PT. Astra International Tbk-Daihatsu Majapahit Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*,
- Van Gobel, A., Tilaar, S., & Lefrandt, L. I. (2021). Analisis Kebutuhan Masyarakat Terhadap Angkutan Umum Pedesaan di Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan. *SPASIAL*.
- Vanniarajan, T., & Stephen, A. (2008). Railqual and Passengers Satisfaction: An Empirical Study in Southern Railways. *Asia Pacific Business Review*.