

PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA ANGKUTAN AKDP KORIDOR  
SURABAYA - MALANG - BLITAR  
TAHUN 2016



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR**

**DINAS PERHUBUNGAN DAN LALU LINTAS ANGKUTAN JALAN**

Jl. Jend. A. Yani 268 Telp. (031) 8292375 – 8291530 Fax. (031) 8292433

Jl. Jemur Andayani 1 Telp. 8432847, 8432852, 8432616 – Fax. 848187

**SURABAYA 60236**

---

PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGGUNA ANGKUTAN AKDP KORIDOR SURABAYA – MALANG - BLITAR

**KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami ucapkan kehadirat Tuhan YME karena atas karunia dan hidayah-Nya "**Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengguna Angkutan AKDP Koridor Surabaya – Malang – Blitar Tahun 2016**" dapat diselesaikan dengan lancar.

Laporan Kegiatan ini berisi penjelasan mengenai Latar Belakang, Maksud dan Tujuan, Sasaran, Manfaat, Tinjauan Pustaka, Metodologi, Gambaran Umum Wilayah Studi, Hasil Analisis dan Pembahasan, dan Penutup.

Demikian Penelitian ini disusun untuk dipergunakan dengan sebagaimana mestinya. Apabila ada kekurangan pada laporan ini kami mohon maaf. Akhir kata kami ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Surabaya, 2016

Penyusun.

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>I-1</b>
1.1 Latar Belakang .....	I-1
1.2 Maksud dan Tujuan Kegiatan .....	I-3
1.2.1 Maksud .....	I-3
1.2.2 Tujuan .....	I-3
<b>BAB II KAJIAN TEORI DAN KEBIJAKAN</b> .....	<b>II-1</b>
2.1 Kajian Teori .....	II-1
2.1.1 Transportasi dan Angkutan Umum .....	II-1
2.1.2 Perilaku Konsumen .....	II-5
2.1.3 Pelayanan Publik .....	II-6
2.2 Kebijakan dan Peraturan .....	II-8
2.2.1 Kebijakan .....	II-8
2.2.2 Peraturan .....	II-9
<b>BAB III METODE PELAKSANAAN KEGIATAN</b> .....	<b>III-1</b>
3.1 Desain Penelitian .....	III-1
3.2 Kerangka Pemikiran .....	III-1
3.3 Lokasi Kegiatan dan Teknik Penentuan Responden .....	III-2
3.3.1 Lokasi Kegiatan .....	III-2
3.3.2 Teknik Penentuan Responden .....	III-3
3.4 Variabel dan Indikator Kegiatan .....	III-4
3.5 Kebutuhan Data dan Metode Pengumpulan Data .....	III-6
3.6 Tehnik Analisis Data .....	III-7
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM</b> .....	<b>IV-1</b>
4.1 Gambaran Umum Wilayah .....	IV-1
4.1.1 Gambaran Angkutan Umum Koridor Surabaya – Malang – Blitar .....	IV-1
4.1.2 Kondisi Geografis Kota Surabaya .....	IV-2
4.1.3 Kondisi Geografis Kabupaten Sidoarjo .....	IV-3
4.1.4 Kondisi Geografis Kabupaten Pasuruan .....	IV-4
4.1.5 Kondisi Geografis Kota Malang .....	IV-4
4.1.6 Kondisi Geografis Kabupaten Malang .....	IV-4
4.1.7 Kondisi Geografis Kabupaten Blitar .....	IV-5

---

4.1.8	Jumlah Penduduk.....	IV-6
4.2	Kondisi Transportasi .....	IV-6
4.2.1	Terminal dan Armada .....	IV-6
4.2.2	Pembagian Zona.....	IV-9
4.2.3	Kondisi Jalan .....	IV-10
<b>BAB V ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>V-1</b>
5.1	Deskripsi Angkutan Bus .....	V-1
5.1.1	Pengelompokan Berdasarkan Nama Otobus (PO) .....	V-1
5.2	Deskripsi Profil Responden .....	V-2
5.2.1	Pengelompokan Responden Berdasarkan Titik Asal dan Tujuan .....	V-2
5.2.2	Pengelompokan Responden Berdasarkan Umur.....	V-3
5.2.3	Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	V-4
5.2.4	Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	V-5
5.3	Rekapitulasi Hasil SKM dan Pembahasan.....	V-5
5.3.1	Analisis Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Armada Bus AKDP.5	
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>		<b>VI-1</b>
6.1	Kesimpulan .....	VI-1
6.2	Rekomendasi .....	VI-2
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>vii</b>

---

---

PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGGUNA ANGKUTAN AKDP KORIDOR SURABAYA – MALANG - BLITAR

**DAFTAR GAMBAR**

Halaman

Gambar 4.1 Rute Bus AKDP Koridor Surabaya – Malang – Blitar.....	IV-2
Gambar 4.2 Terminal Bus Purabaya (Bungurasih) - Surabaya .....	IV-7
Gambar 4.3 Terminal Bus Arjosari – Malang .....	IV-7
Gambar 4.4 Terminal Bus Patria – Blitar .....	IV-7
Gambar 5.1 Profil Responden Pengguna Angkutan Bus AKDP Koridor Surabaya – Malang – Blitar Berdasarkan Titik Asal dan Tujuan .....	V-2
Gambar 5.2 Profil Responden Pengguna Angkutan Bus AKDP Koridor Surabaya – Malang – Blitar Berdasarkan Umur .....	V-3
Gambar 5.3 Profil Responden Pengguna Angkutan Bus AKDP Koridor Surabaya – Malang – Blitar Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	V-4
Gambar 5.4 Profil Responden Pengguna Angkutan Bus AKDP Koridor Surabaya – Malang – Blitar Berdasarkan Pekerjaan.....	V-5

---

PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGGUNA ANGKUTAN AKDP KORIDOR SURABAYA – MALANG - BLITAR

**DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 3.1 Indikator Penilaian Unsur SKM .....	III-5
Tabel 3.2 Skor Persepsi Konsumen .....	III-6
Tabel 3.3 Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan .....	III-7
Tabel 4.1 Pertumbuhan Jumlah Penduduk Koridor Surabaya–Malang – Blitar.....	IV-6
Tabel 4. 2 Trayek dan Nama PO Angkutan AKDP Koridor Surabaya – Malang – Blitar.....	IV-7
Tabel 4.3 Jarak dan Pembagian Zona Surabaya – Malang – Blitar.....	IV-9
Tabel 4.4 Panjang Jalan Menurut Kondisi Jalan .....	IV-10
Tabel 4.5 Panjang Jalan Menurut Jenis Permukaan .....	IV-11
Tabel 5.1 Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan .....	V-6
Tabel 5.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2016 Pengguna Angkutan AKDP Koridor Surabaya – Malang - Blitar .....	V-7

**DAFTAR PUSTAKA**

- Haryono, Tulus. 2006. Telaah Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa Serta Penerapannya di Sekitar Publik Dalam Memasuki Era Reformasi. Disertasi Profesor. Surakarta: Sebelas Maret University Press. Tidak dipublikasikan.
- Kotler, Philip. 2000. Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol. Edisi Bahasa Indonesia. Jilid Satu. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2003. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi VIII. Jakarta: Erlangga.
- Malhotra, Naresh K. 2004. *Marketing Research: An Applied Orientation*. Fifth Edition. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Osborne, David, and Ted Gaebler. 1992. *Reinventing Government : How The Entrepreneur Spi rit is Transforming The Public Service*, terjemahan : Mewirauahakan Birokrasi Mentransformasikan Semangat wirausaha ke Dalam Sektor Publik. Alih Bahasa Abdul Rosyid dan Ramelan. Jakarta : Pustaka Binaman Pressindo
- Rangkuti, F. 2002. *The Power of Brands*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan dan Kuncoro, E. A. 2007. *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Solimun. 2010. *Analisis Multivariat Pemodelan Struktural Metode Partial Least Square – PLS*. Malang: CV Citra.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Adminsitrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Swastha, Basu. 2000. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi Kedua. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Swastha, Basu dan T. Hani Handoko. 2000. Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen. Jogjakarta: BPFE.
- Tjiptono, F. 2002. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Penerbit Andi.



## 1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri jasa transportasi pada saat ini memegang berkembang sangat pesat. Perkembangan transportasi dapat dilihat dalam hal distribusi, baik dalam hal pengangkutan maupun pengiriman. Oleh karena itu pemerintah perlu membuat penataan sistem transportasi yang baik sehingga mampu menyediakan jasa transportasi yang seimbang dengan tingkat kebutuhan/permintaan masyarakat.

Salah satu aspek transportasi yang menyangkut hajat hidup orang banyak adalah angkutan umum. Pengembangan angkutan umum berbasis jalan di wilayah perkotaan di Indonesia ditujukan untuk menciptakan pelayanan yang handal dan terjangkau untuk seluruh lapisan masyarakat yang menggunakan jasa transportasi darat. Sebagaimana yang tertuang dalam Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009, bahwa angkutan umum diselenggarakan dalam upaya memenuhi kebutuhan angkutan yang selamat, aman, nyaman, dan terjangkau. Selain itu juga, Pemerintah memiliki tanggung jawab atas penyelenggaraan angkutan umum. Sesuai amanat

---

Undang - Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ) yang menyatakan bahwa Negara bertanggung jawab atas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan pembinaannya dilaksanakan oleh Pemerintah, yang meliputi perencanaan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan. Kendaraan / angkutan umum dibedakan atas angkutan orang dalam trayek dan angkutan orang tidak dalam trayek. Sebagai bentuk implementasi juga dari Undang - Undang Nomor 22 Tahun 2009 yang sudah dijabarkan diatas tersebut, Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur wajib menjamin tersedianya angkutan umum untuk jasa angkutan orang dan/atau barang antarkota dalam provinsi (AKDP). Dalam kaitan ini, kewenangan dalam menjamin penyediaan angkutan orang / barang antar kota dalam provinsi (AKDP) berupa surat rekomendasi untuk penerbitan izin angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP) yaitu melalui Dinas Perhubungan dan Lalu Lintas Angkutan Jalan Provinsi Jawa Timur.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Dinas Perhubungan dan Lalu Lintas Angkutan Jalan Provinsi Jawa Timur, selaku penyelenggara pelayanan publik berupa angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP) ini, wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Trayek bus AKDP yang melayani Koridor Surabaya - Malang - Blitar berupa bus patas dan bus ekonomi. Sebagian besar armada yang dikelola dengan sistem setoran. Pendapatan (dari penumpang) sangat menjadi andalan dan merupakan mata pencaharian bagi pengemudi dan kernet. Akibatnya adalah persaingan memperebutkan penumpang menjadi tak terelakkan. Selain kondisi bis, terdapat beberapa faktor eksternal yang dapat mempengaruhi pangsa pasar bus AKDP seperti utiliti dan murahnya harga beli kendaraan pribadi, tersedianya jasa travel serta perubahan gaya hidup

---

masyarakat, jangka panjang diharapkan keberadaan pelayanan angkutan umum yang handal akan mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap penggunaan kendaraan pribadi. Tujuan ini akan tercapai apabila kualitas pelayanan angkutan umum menjadi semakin baik. Sehingga diperlukan suatu pengukuran untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Menurut hasil Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2015 Koridor Surabaya - Malang - Blitar memiliki rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Baik. Namun, ada satu hal yang perlu ditingkatkan yaitu untuk variabel Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, terutama pada indikator penyediaan fasilitas kelengkapan kenyamanan untuk penumpang yang berdiri. Untuk itu, secara lebih lanjut perlu dilakukan secara kontinuitas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP) guna mengetahui kinerja Dinas Perhubungan dan Lalu Lintas Angkutan Jalan Provinsi Jawa Timur setiap tahunnya dalam penyelenggaraan pelayanan transportasi publik, khususnya angkutan AKDP yang menjadi kewenangannya.

## **1.2 Maksud dan Tujuan Kegiatan**

### **1.2.1 Maksud**

Kegiatan ini dimaksudkan agar tersedianya dokumen hasil survei tingkat kepuasan masyarakat pengguna angkutan AKDP, terkait dengan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh penyedia jasa transportasi angkutan umum khususnya bus AKDP (Antar Kota Dalam Provinsi) Koridor Surabaya – Malang - Blitar.

### **1.2.2 Tujuan**

Tujuan kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna angkutan AKDP (Antar Kota Dalam Provinsi) ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pengguna angkutan AKDP

---

atas layanan yang diberikan penyedia jasa transportasi angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP) pada Koridor Surabaya – Malang – Blitar.

2. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat (IKM) pengguna angkutan AKDP atas layanan yang diberikan penyediaan jasa transportasi angkutan antarkota dalam provinsi (AKDP) pada Koridor Surabaya – Malang - Blitar.



## 2.1 Kajian Teori

### 2.1.1 Transportasi dan Angkutan Umum

#### a. Transportasi

Menurut PP No 74 Tahun 2014, transportasi merupakan perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Transportasi terdiri dari kata "transport" yang berarti perpindahan ataupun pergerakan orang atau barang dari satu tempat ke tempat yang lain. Transportasi sendiri terbagi menjadi tiga, yaitu transportasi darat, laut, dan udara.

Sistem transportasi dari suatu wilayah dapat didefinisikan sebagai suatu sistem yang terdiri dari sarana/prasarana dan sistem pelayanan yang memungkinkan adanya pergerakan ke seluruh wilayah, sehingga terakomodasinya mobilitas penduduk, dimungkinkan adanya pergerakan barang, dimungkinkan akses ke semua wilayah. Angkutan yang memberikan

---

jasa kepada masyarakat disebut jasa angkutan. Jasa angkutan merupakan keluaran dari perusahaan angkutan yang bermacam-macam jenisnya sesuai jenis alat angkutan (seperti jasa pelayaran, jasa kereta api, jasa penerbangan, jasa angkutan bus dan lain-lain). Jasa angkutan merupakan salah satu faktor masukan dari kegiatan produksi, perdagangan, pertanian dan kegunaan lainnya (Nasution, 2003).

Adapun unsur-unsur transportasi adalah sebagai berikut:

1. Ada muatan yang diangkut
2. Tersedia kendaraan sebagai pengangkutnya
3. Ada jalanan yang dapat dilalui
4. Ada Terminal asal dan Terminal tujuan
5. Sumber daya manusia dan organisasi atau manajemen yang menggerakkan kegiatan transportasi.

Fungsi transportasi tersebut adalah sebagai faktor penunjang dan menstimulus pembangunan dan pemberi jasa bagi perkembangan ekonomi. Fasilitas pengangkutan harus dibangun dahulu sebelum proyek pembangunan lainnya.

Transportasi manusia atau barang biasanya bukan merupakan tujuan akhir, tetapi hal tersebut dilakukan untuk mencapai tujuan lainnya. Oleh karena itu, permintaan atas jasa transportasi disebut sebagai permintaan turunan yang timbul akibat adanya permintaan akan komoditi atau jasa lain. Menurut Morlok (2000) pada dasarnya permintaan atas jasa transportasi disebabkan oleh:

1. Kebutuhan seseorang untuk berjalan dari satu lokasi ke lokasi lainnya untuk melakukan suatu kegiatan (misalnya bekerja, sekolah).
2. Permintaan akan angkutan barang tertentu agar tersedia di tempat yang diinginkan.

Untuk menciptakan perkembangan ekonomi yang baik perlu dicapai keseimbangan antara penyediaan dan permintaan angkutan. Jika penyedia jasa angkutan lebih kecil daripada permintaannya, akan terjadi kemacetan

---

arus barang dan penumpang yang menyebabkan ekonomi pasar memburuk. Sebaliknya, jika penawaran jasa angkutan melebihi permintaannya maka akan timbul persaingan tidak sehat yang akan menyebabkan banyak perusahaan angkutan rugi dan menghentikan kegiatannya, sehingga penawaran jasa angkutan berkurang yang menyebabkan ketidaklancaran arus barang dan kegoncangan pada harga pasar (Nasution, 2003).

#### **b. Angkutan Umum**

Transportasi dapat dikatakan sebagai pergerakan dari asal ke tujuan dengan menggunakan alat tertentu untuk maksud tertentu. Transportasi publik didefinisikan sebagai kendaraan atau angkutan yang dapat diakses oleh publik dengan membayar ongkos/biaya, transportasi publik ini pelayanannya ditujukan untuk sejumlah orang secara bersama-sama sehingga pengguna harus menyesuaikan diri dengan trayek karena titik asal, titik tujuan, dan rute yang dilalui telah ditetapkan dalam peraturan.

Angkutan umum yaitu sarana angkutan yang diperuntukkan bagi masyarakat menengah ke bawah agar dapat melaksanakan kegiatannya sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam masyarakat. Pengguna angkutan umum bervariasi mulai dari buruh, ibu rumah tangga, mahasiswa, pelajar dan lain-lain. Angkutan umum, khususnya angkutan orang yang diatur dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 68 Tahun 1993 yang telah diperbarui menjadi Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 84 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum dan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan di Jalan. Secara struktural dipisahkan dalam tiga kepentingan yaitu kepentingan pengguna jasa (masyarakat), penyedia jasa (operator) dan pemerintah (regulator).

Angkutan umum penumpang adalah angkutan yang dilakukan dengan sistem sewa atau membayar (Warpani, 1990). Juga dikatakan bahwa yang termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan

---

kota, kereta api, angkutan air, dan angkutan udara. Keberadaan angkutan umum bertujuan untuk menyelenggarakan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat. Ukuran pelayanan yang baik adalah pelayanan yang aman, nyaman, cepat dan murah. Secara khusus angkutan umum yang dijadikan objek kajian kegiatan ini adalah angkutan AKDP, dimana yang dimaksud dengan Angkutan Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP) adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah Kabupaten / Kota dalam satu daerah Propinsi dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek.

Pelayanan angkutan umum dalam trayek tetap dan teratur di perkotaan pada umumnya memiliki ciri-ciri meliputi:

a. Trayek Utama

Trayek ini memiliki jadwal tetap, yang melayani angkutan antar kawasan utama, antar kawasan utama dan pendukung dengan melakukan perjalanan secara tetap dan dilayani hanya oleh mobil bis baik untuk pelayanan ekonomi maupun non ekonomi serta pelayanan terus-menerus dan berhenti pada tempat-tempat untuk menaikkan dan menurunkan penumpang, yang telah ditetapkan untuk angkutan kota.

b. Trayek Cabang

Trayek ini mempunyai jadwal tetap, yang melayani kawasan pendukung dan pemukiman yang dilayani hanya oleh mobil bis baik untuk pelayanan ekonomi maupun non ekonomi dengan pelayanan yang terus menerus dan berhenti pada tempat-tempat untuk menaikkan dan menurunkan penumpang.

c. Trayek Ranting

Trayek ini tidak mempunyai jadwal tetap, yang melayani angkutan dalam wilayah pemukiman yang dilayani oleh mobil bis atau mobil penumpang dengan pelayanan angkutan yang terus menerus, berhenti pada tempat-tempat untuk menaikkan dan menurunkan orang yang ditetapkan untuk angkutan kota.

---

d. Trayek Langsung

Trayek ini mempunyai jadwal tetap sesuai jam perjalanan pada kartu pengawasan dengan pelayanan secara terus menerus yang berhenti pada tempat-tempat untuk menaikkan dan menurunkan penumpang yang telah ditetapkan untuk angkutan perkotaan, trayek ini melayani angkutan antar kawasan utama dengan kawasan pendukung dan kawasan pemukiman dengan mobil bus, baik mobil bus ekonomi maupun non ekonomi.

Setiap kendaraan angkutan umum dalam trayek tetap dan teratur ini diharuskan memenuhi persyaratan, yaitu: mencantumkan nama perusahaan dan nomor urut kendaraan pada sisi samping dan belakan kendaraan, memasang papan trayek yang memuat asal dan tujuan yang dilalui, jenis trayek yang dilayani wajib ditulis secara jelas dengan huruf balok, identitas pengemudi ditetapkan pada dashboard kendaraan, serta melengkapi kendaraan dengan kotak obat-obatan.

#### **2.1.2 Perilaku Konsumen**

Menurut Swastha dan Handoko (2000), perilaku konsumen merupakan kegiatan individu yang secara langsung terlibat langsung dalam mendapatkan atau mempergunakan barang atau jasa termasuk di dalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut. Perilaku konsumen memiliki peran terhadap seseorang yang berusaha untuk mempengaruhi atau mengubah perilaku tersebut melalui strategi pemasaran. Pemahaman mengenai perilaku konsumen merupakan hal yang sangat penting karena produk atau jasa yang ditawarkan dapat memuaskan kebutuhan konsumen atau pelanggan.

Berdasarkan penjelasan di atas, perilaku konsumen secara umum adalah suatu tindakan yang dilakukan baik oleh individu maupun kelompok dimana tindakan tersebut berhubungan dengan proses pengambilan keputusan untuk mendapatkan atau mempergunakan barang atau jasa. Perilaku ini seringkali dipengaruhi oleh keadaan lingkungan sekitar.

---

### 2.1.3 Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Yang dimaksud pelayanan publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yaitu segala kegiatan atau 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. Pelayanan publik juga dapat didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur tertentu untuk memenuhi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sesuai dengan haknya. Pengertian lain, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang telah disediakan untuk kepentingan masyarakat, jika disediakan oleh pemerintah untuk kepentingan publik contohnya yaitu "museum" atau untuk pribadi yang menyediakan yaitu pihak swasta, contohnya "restaurant". Pelayanan publik yang dimaksud adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan fungsi pelayanan publik, dalam Kep. Menpan No: 63/KEP/M.PAN/7/2003, pengelompokan pelayanan publik secara garis besar adalah sebagai berikut:

- 
1. Pelayanan administratif
  2. Pelayanan barang
  3. Pelayanan jasa

Menurut Keputusan Menpan Nomor 16 Tahun 2014, maka prinsip-prinsip pelayanan publik dikelompokkan sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung Jawab
7. Kelengkapan Saranan dan Prasana
8. Kemudahan Akses
9. Kedisiplinan
10. Kenyamanan

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik menurut Kemenpan Nomor 63 Tahun 2003, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan, yaitu prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu Penyelesaian, yaitu waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan, yaitu biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk Pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- 
5. Sarana dan Prasarana, yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
  6. Kompetisi Petugas Pemberi Pelayanan, yaitu kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan .

Lebih lanjut lagi, menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 asas-asas pelayanan publik adalah:

1. Transparasi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

## **2.2 Kebijakan dan Peraturan**

### **2.2.1 Kebijakan**

Dasar hukum kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengguna Angkutan AKDP (Antar Kota Dalam Provinsi) ini adalah:

- 
1. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  3. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Angkutan Umum.

### **2.2.2 Peraturan**

Dasar hukum kegiatan penyusunan survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengguna Angkutan AKDP (Antar Kota Dalam Provinsi) ini adalah:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
4. Peraturan Pemerintah Pengganti UU Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
5. Undang – Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti UU Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjadi Undang – Undang;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik.
8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan.

- 
9. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.
  10. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.



### 3.1 Desain Penelitian

Penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kualitatif untuk pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Tujuan dari penelitian jenis ini adalah untuk mencari gambaran yang sistematis dan fakta yang akurat.

### 3.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran untuk melakukan kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengguna Angkutan AKDP Koridor Surabaya – Malang – Blitar adalah sebagai berikut :

1. Mempelajari, mendokumentasikan dan melaksanakan kegiatan administrasi atas data awal yang masuk.
2. Menentukan populasi dan sampel penelitian
3. Membuat instrumen peneltiian dalam penelitian ini adalah kuisioner
4. Melaksanakan try out penelitian (*Pilot Test*)
5. Uji validitas dan reliabilitas kuisioner
6. Melaksanakan survei menggunakan kuisioner yang telah valid dan reliabel terhadap objek maupun sasaran.

- 
7. Menyajikan data hasil survei baik secara kuantitatif maupun kualitatif
  8. Melaksanakan analisis terhadap data yang diperoleh dilapangan (hasil survei)
  9. Melakukan dokumentasi serta menyerahkan hasilnya ke Dinas Perhubungan dan LLAJ Provinsi Jawa Timur. Pada tahap ini terdapat dua kegiatan yaitu:
    - a. Kompilasi Data  
Setelah data primer dan data sekunder terkumpul, langkah selanjutnya adalah melakukan kompilasi data yang bertujuan untuk menggabungkan data-data yang diperoleh dari beberapa sumber. Pengolahan dan analisis data dilakukan dengan *software* tertentu untuk menentukan kinerja dan prestasi pelayanan masing-masing unit pelayanan.
    - b. Penyusunan Kesimpulan Kegiatan  
Dilakukan penyusunan kesimpulan kegiatan serta perumusan rekomendasi kegiatan yang menyangkut hasil survei kepuasan konsumen (SKM) dan kinerja pelayanan bus AKDP Koridor Surabaya – Malang - Blitar.
  10. Menyerahkan buku laporan: laporan pendahuluan, draft Laporan Kegiatan, dan Laporan Kegiatan (final) yang sebelumnya dilakukan diskusi/seminar dengan pihak terkait.

### **3.3 Lokasi Kegiatan dan Teknik Penentuan Responden**

#### **3.3.1 Lokasi Kegiatan**

Penelitian ini dilakukan dengan kegiatan survei terhadap responden menggunakan instrumen kuisisioner. Lokasi kegiatan dilakukan di dalam bus AKDP atau terminal pemberhentian bus Koridor Surabaya – Malang - Blitar. Kegiatan survei dilaksanakan kurang lebih selama 2 minggu hari kerja.

---

### 3.3.2 Teknik Penentuan Responden

#### a. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, populasi ini sering juga disebut Universe (Sugiyono, 2008). Anggota populasi dapat berupa benda hidup maupun benda mati, dimana sifat-sifat yang ada padanya dapat diukur atau diamati. Populasi yang tidak pernah diketahui dengan pasti jumlahnya disebut "Populasi Infinit" atau populasi tak terbatas, sedangkan populasi yang jumlahnya diketahui dengan pasti (populasi yang dapat diberi nomor identifikasi) disebut dengan "Populasi Finit" atau populasi terbatas. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pengguna jasa bus AKDP koridor Surabaya-Malang-Blitar.

#### b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka diambil sejumlah sampel dari populasi tersebut. Dalam proses pengambilan sampel diharapkan agar sampel yang diambil mewakili populasinya, sehingga dapat diperoleh informasi yang valid untuk mengestimasi populasinya (Sugiyono, 1999).

Penelitian ini mengambil sampel pengguna jasa bus AKDP Koridor Surabaya – Malang - Blitar. Penelitian ini dilaksanakan di akhir pekan dan hari kerja. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui baik atau buruknya kualitas pelayanan yang diberikan pada saat penumpang bus ramai maupun sepi.

#### c. Teknik Penentuan Responden

Teknik pengambilan responden (sampel) adalah suatu cara mengambil sampel yang representatif dari populasi (Ridwan, 2010). Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini yaitu *non probability sampling*. *Non*

---

*Probability Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang atau kesempatan tidak sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi responden atau sampel (Sugiyono, 2008).

Salah satu metode pengambilan sampel adalah menggunakan teknik aksidental (*Accidental Sampling*), yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Dalam hal ini siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2002). Besar sampel yang diambil dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat yang tertera dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Keputusan Menteri PAN Nomor 25 Tahun 2004.

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei, responden terpilih ditetapkan minimal 100 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar  $(\text{"banyak unsur"} + 1) \times 10$ .

Dalam penelitian ini jumlah populasi tidak diketahui secara pasti. Menurut Malhotra (2004), banyak sampel atau responden dengan jumlah populasi yang tidak terbatas paling sedikit empat atau lima kali banyaknya item-item variabel yang diamati. Pada penelitian ini terdapat 23 pertanyaan utama dan 3 pertanyaan tambahan. Sehingga banyak sampel atau responden yang digunakan adalah 130.

### **3.4 Variabel dan Indikator Kegiatan**

Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur 9 unsur pelayanan di atas dapat dilihat pada **Tabel 3.1** berikut.

**Tabel 3.1 Indikator Penilaian Unsur SKM**

No.	Unsur	Indikator
1.	Persyaratan Pelayanan	Kejelasan informasi jurusan yang dilayani yang terpampang pada papan trayek di angkutan / armada
		Kelayakan teknis armada bus AKDP /Uji Kir Kendaraan
		Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) bus AKDP untuk angkutan orang dalam trayek dalam bus ini
2.	Prosedur Pelayanan	Kesesuaian antara Standar Tarif yang berlaku dengan realisasi biaya yang ditarik oleh Crew / (Kondektur) angkutan / armada Bus AKDP ini
		Kesesuaian antara perlakuan / tindakan para Crew terhadap penumpang ketika menaikkan / menurunkan penumpang dengan standart yang berlaku
3.	Waktu Pelayanan	Kejelasan informasi mengenai Jadwal Operasional angkutan / armada Bus AKDP
		Kesesuaian waktu tempuh perjalanan dari angkutan / armada Bus AKDP ini.
4.	Biaya / Tarif Pelayanan	Transparansi /kejelasan tarif yang berlaku yang disampaikan oleh Crew Bus/ yang terpasang dalam papan informasi di angkutan / armada Bus AKDP
		Kewajaran besaran tarif yang dikenakan oleh angkutan / armada Bus AKDP ini Kewajaran besaran tarif yang dikenakan oleh angkutan / armada Bus AKDP
		Kesesuaian antara besaran tarif yang dikenakan dengan pelayanan/fasilitas yang diberikan oleh angkutan/ armada Bus AKDP
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kesesuaian antara jumlah penumpang yang diangkut dengan kapasitas penumpang (Jumlah penumbang dibanding tempat duduk) dalam angkutan / armada Bus AKDP
		Ketersediaan fasilitas kelengkapan pendukung yang ada di dalam angkutan/ armada Bus AKDP (Mis. Tali pegangan pada lorong bus, Kresek/pasir untuk penumpang yang mabuk, dsb.)
		Kesesuaian daya tampung (kapasitas) bagasi yang ada di dalam angkutan / armada Bus AKDP
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Pengetahuan pengemudi dan kru dalam mengenali rute pelayanan
		Ketrampilan Crew pendukung Sopir (Kenek, Kondektur, dll.) dalam memberikan pelayanan dan menjaga keselamatan di jalan raya
		Pengetahuan pengemudi dan kru dalam mengenali dan menangani kondisi darurat
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Ketaatan serta disiplin sopir dan Crew bus terhadap peraturan lalu lintas di jalan raya
		Keramahan dan kesopanan para Crew angkutan / armada Bus AKDP ini dalam memberikan pelayanan kepada penumpang
8.	Maklumat Pelayanan	Kondisi keamanan di dalam angkutan / armada Bus AKDP (Potensi gangguan pencopeten, pencurian, penipuan/gendam, penodongan dll)
		Kenyamanan di dalam angkutan / armada Bus AKDP (Potensi gangguan pengemis, pengamen, pedagang asongan dll)
		Perhatian/ kepedulian Crew armada ini terhadap keselamatan penumpang pada saat naik, saat di dalam bus, dan saat turun, dari angkutan / armada Bus AKDP.
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Ketersediaan sarana/layanan pengaduan, saran, dan masukan di dalam angkutan / armada Bus AKDP.
		Respon/tanggapan Pihak Manajemen terhadap Pengaduan Penumpang dari angkutan / armada Bus AKDP ini, JIKA anda memberi saran, masukan atau pengaduan

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, Pengembangan Pertanyaan Sesuai dengan Unsur yang Dikaji pada Bus AKDP

---

Selain pertanyaan tertutup, juga disediakan pertanyaan terbuka pada masing-masing unsur sehingga diperoleh penjelasan yang konkret dan jelas terkait jawaban tertutup yang dipilih oleh masing-masing responden. Sementara untuk mendapatkan data sekunder menggunakan list kebutuhan data yang diperlukan untuk penulisan gambaran umum wilayah kerja.

**a. Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran**

Instrumen penelitian ini menggunakan kuisisioner. Kuisisioner merupakan salah satu instrumen penelitian yang metode pengumpulan datanya dilakukan dengan cara memberikan pernyataan-pernyataan kepada responden dengan panduan kuisisioner pada pengguna jasa bus AKDP Koridor Surabaya – Malang - Blitar.

Sedangkan skor atau bobot dari teknik skala yang digunakan untuk mengukur jawaban responden pada penelitian ini disajikan berikut.

**Tabel 3.2 Skor Persepsi Konsumen**

Persepsi Konsumen	Skor
Sangat Baik	4
Baik	3
Kurang Baik	2
Tidak Baik	1

*Sumber: KEP/25/M.PAN/2/2004*

**3.5 Kebutuhan Data dan Metode Pengumpulan Data**

Pada penelitian ini digunakan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari kegiatan survei di lapangan pada Koridor Surabaya – Malang - Blitar sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur yang berhubungan dengan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna jasa AKDP Koridor Surabaya – Malang – Blitar.

Survei dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner maupun wawancara kepada para pengguna angkutan AKDP dengan jumlah minimal 100 reseponden/sampel data pada Koridor Surabaya – Malang - Blitar.

Sementara untuk penggalan data sekunder dilakukan dengan menggunakan pendekatan studi dokumentasi (kajian literatur, studi yang telah ada dan terkait) pada instansi/lembaga/dinas yang berkaitan dengan kegiatan penyusunan survei kepuasan masyarakat (SKM) pengguna angkutan AKDP.

### 3.6 Tehnik Analisis Data

Perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur layanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IKM yaitu 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} \times 25$$

Konversi penilaian IKM disajikan pada **Tabel 3.4** berikut:

**Tabel 3.3 Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai	Nilai Interval	Nilai Interval Hasil Konversi	Mutu	Kinerja Unit
1	1,00-1,75	25,00-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat Baik

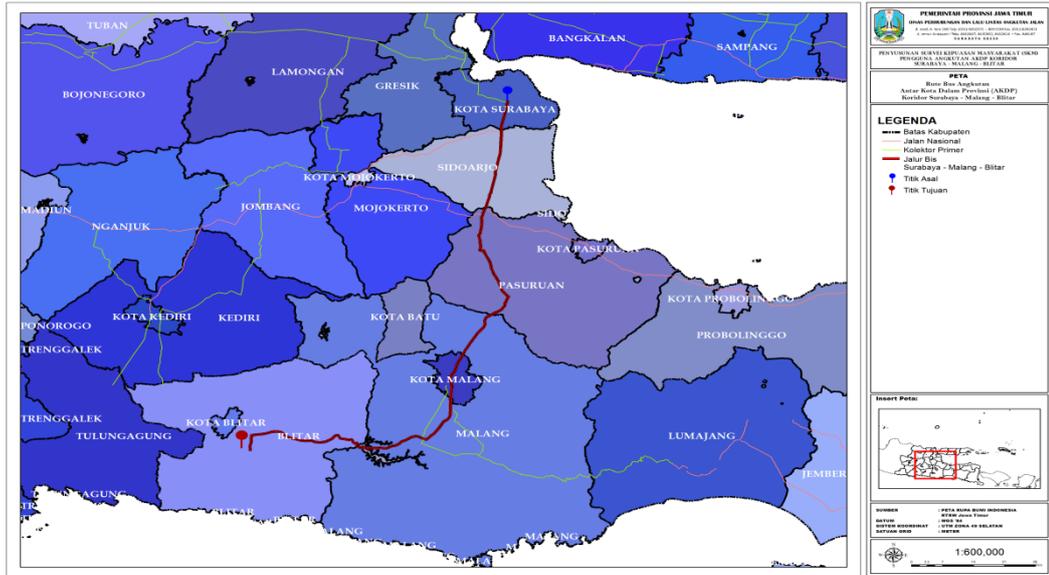
Sumber: Pedoman Penyusunan SKM Kepmenpan Nomor KEP/M.PAN/2/25/2004.



#### 4.1 Gambaran Umum Wilayah

##### 4.1.1 Gambaran Angkutan Umum Koridor Surabaya – Malang – Blitar

Angkutan umum bus angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP) yang akan diteliti dalam penyusunan “Laporan Kegiatan Indeks Kepuasan Masyarakat” adalah bus AKDP yang melintasi koridor Surabaya yang menuju Blitar. Adapun rute bus AKDP Surabaya – Malang – Blitar ini dapat dilihat pada **Gambar 4.1.**



**Gambar 4.1 Rute Bus AKDP Koridor Surabaya – Malang – Blitar**

Daerah yang dilewati oleh bus AKDP ini adalah Kota Surabaya, Kabupaten Sidoarjo, Kabupaten Pasuruan, Kota Malang, Kabupaten Malang, dan Blitar. Selanjutnya akan dibahas gambaran umum tentang kota-kota pada Koridor Surabaya – Malang – Blitar untuk mengetahui kondisi umum kawasan. Gambaran umum ini akan membahas aspek geografis kawasan, kependudukan (jumlah penduduk), dan perekonomian (PDRB atas dasar harga berlaku).

#### 4.1.2 Kondisi Geografis Kota Surabaya

Kota Surabaya sebagai ibukota Provinsi Jawa Timur terletak tepi pantai utara Provinsi Jawa Timur. Secara administratif luas wilayah kota Surabaya ± 32.637,75 Ha yang terbagi dalam 31 Kecamatan, 163 Kelurahan. Kota Surabaya telah mengalami pemekaran wilayah dari 28 kecamatan menjadi 31 kecamatan. Wilayah eksternal kota Surabaya yang memiliki keterkaitan kuat dalam berbagai aspek kehidupan dan penghidupan kota adalah Kabupaten Gresik dan Kabupaten Sidoarjo. Kecenderungan perkembangan yang dapat diamati hingga saat ini adalah bahwa tiga wilayah tersebut hampir menyatu secara fisik dan dari sisi perekonomian (proses aglomerasi). Dengan demikian pertumbuhan dan perkembangan Kota Surabaya tidak dapat lepas dari pertumbuhan dan perkembangan eksternalnya ini. Wilayahnya berbatasan dengan Selat Madura di sebelah Utara dan Timur. Wilayah bagian Selatan berbatasan dengan

---

Kabupaten Sidoarjo dan bagian Barat berbatasan dengan Kabupaten Gresik. Secara topografi, sebagian besar (25.919,04 Ha) merupakan dataran rendah dengan ketinggian 3-6 meter di atas permukaan laut pada kemiringan kurang dari 3 persen, sebagian lagi pada sebelah barat (12,77 persen) dan sebelah selatan (6,52 persen) merupakan daerah perbukitan landai dengan ketinggian 25-50 meter di atas permukaan laut dan pada kemiringan 5-15 persen.

#### **4.1.3 Kondisi Geografis Kabupaten Sidoarjo**

Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu kabupaten di Jawa Timur yang berbatasan dengan Kota Surabaya dan Kabupaten Gresik di sebelah utara, Selat Madura di sebelah timur, Kabupaten Pasuruan di selatan, serta Kabupaten Mojokerto di sebelah barat. Kabupaten Sidoarjo berada di dataran rendah. Sidoarjo terkenal sebagai Kota Delta, karena merupakan bentukan daratan yang terletak di antara 2 (dua) sungai besar pecahan Kali Brantas, yakni Kali Mas dan Kali Porong. Kota Sidoarjo berada di selatan Surabaya, dan secara fisik kedua kota ini seolah – olah menyatu.

Kabupaten Sidoarjo merupakan kawasan penyangga Kota Surabaya dan dalam struktur ruang wilayah di Jawa Timur termasuk dalam Germakertosusila Plus (yang meliputi Kota Surabaya, Kabupaten Tuban, Kabupaten Lamongan, Kabupaten Bojonegoro, Kabupaten Gresik, Kabupaten Sidoarjo, Kabupaten dan Kota Mojokerto, Kabupaten Jombang, Kabupaten Bangkalan, Kabupaten dan Kota Pasuruan, Kabupaten Sampang, Kabupaten Pamekasan dan Kabupaten Sumenep, dengan pusat pelayanan di Kota Surabaya).

Bandara Internasional Juanda dan Terminal Bus Bungurasih berada di wilayah kabupaten ini. Terminal Purabaya merupakan gerbang utama Surabaya dari arah selatan dan merupakan salah satu terminal bus terbesar di Asia Tenggara. Selain itu, Kota Surabaya dan Kabupaten Sidoarjo juga terhubung oleh jaringan transportasi massal berbasis rel yang berupa kereta komuter yang rutenya dari Stasiun Gubeng – Sidoarjo – Porong. Luas Kabupaten Sidoarjo adalah 634,4 km<sup>2</sup>.

---

#### **4.1.4 Kondisi Geografis Kabupaten Pasuruan**

Kabupaten Pasuruan terletak pada posisi yang sangat strategis yaitu jalur regional dan jalur utama perekonomian Surabaya-Malang dan Surabaya-Banyuwangi. Hal tersebut menguntungkan dalam pengembangan ekonomi dan membuka peluang usaha / investasi di Kabupaten Pasuruan. Kabupaten Pasuruan juga mempunyai luas wilayah 147.401,50 Ha (3,13 % dari luas Provinsi Jawa Timur) yang terdiri dari 24 Kecamatan.

Batas – batas wilayah Kabupaten Pasuruan yaitu sebelah utara Kabupaten Sidoarjo dan Selat Madura, selatan adalah Kabupaten Malang, sebelah timur yaitu Kabupaten Probolinggo dan di sebelah baratnya adalah Kabupaten Mojokerto. Kondisi wilayah di Kabupaten Pasuruan terdiri dari pegunungan berbukit dan daerah dataran rendah.

#### **4.1.5 Kondisi Geografis Kota Malang**

Secara geografis Kota Malang terletak pada koordinat  $112^{\circ}06'$  -  $112^{\circ}07'$  Bujur Timur dan  $7^{\circ}06'$  -  $8^{\circ}02'$  Lintang Selatan. Kota Malang dikelilingi oleh gunung – gunung, yaitu Gunung Arjuno di sebelah utara, Gunung Semeru di sebelah timur, Gunung Kawi dan Gunung Panderman di sebelah barat, serta Gunung Kelud di sebelah selatan. Daerahnya memiliki ketinggian antara 200 – 499 M dari permukaan air laut. Sebaran wilayah dataran tinggi meliputi wilayah Kecamatan Klojen, Sukun, Lowokwaru, Blimbing, dan daerah Kecamatan Kedungkandang bagian barat. Tingkat kemiringan di dataran tingginya cukup bervariasi, di beberapa tempat merupakan suatu daerah hamparan dataran memiliki kemiringan antara 2 – 5%, sednagkan dibagian lembah perbukitan rata– rata kemiringannya antara 8 – 15%.

#### **4.1.6 Kondisi Geografis Kabupaten Malang**

Secara geografis, Kabupaten Malang terletak pada  $112^{\circ} 17' 10,90''$  sampai dengan  $112^{\circ} 57' 00''$  Bujur Timur dan  $7^{\circ} 44' 55,11''$  sampai dengan  $8^{\circ} 26' 35,45''$  Lintang Selatan. Kabupaten Malang merupakan kabupaten terluas kedua

---

di Jawa Timur setelah Kabupaten Banyuwangi dan merupakan kabupaten dengan populasi terbesar di Jawa Timur. Kabupaten Malang juga merupakan kabupaten terluas ketiga di Pulau Jawa setelah Kabupaten Banyuwangi dan Kabupaten Sukabumi di Provinsi Jawa Barat. Ibu kota Kabupaten Malang adalah Kepanjen.

Kabupaten ini berbatasan langsung dengan Kota Malang tepat di tengah-tengahnya, Kabupaten Jombang; Kabupaten Pasuruan; dan Kota Batu di utara, Kabupaten Lumajang dan Kabupaten Probolinggo di timur, Samudra Hindia di selatan, serta Kabupaten Blitar dan Kabupaten Kediri di barat. Sebagian besar wilayahnya merupakan pegunungan yang berhawa sejuk, Kabupaten Malang dikenal sebagai salah satu daerah tujuan wisata utama di Jawa Timur. Bersama dengan Kota Batu dan Kota Malang, Kabupaten Malang merupakan bagian dari kesatuan wilayah yang dikenal dengan Malang Raya (Wilayah Metropolitan Malang).

Kabupaten Malang mencakup 33 Kecamatan dengan luas wilayah keseluruhan 3.347,87 Km<sup>2</sup>, dikelilingi oleh Gunung / Pegunungan Arjuno, Anjasmoro, Kelud, Bromo, Semeru dan Tengger.

#### **4.1.7 Kondisi Geografis Kabupaten Blitar**

Kabupaten Blitar secara geografis terletak pada 111° 25' – 112° 20' BT dan 7° 57'-8° 9'51 LS berada di Barat daya Ibu Kota Propinsi Jawa Timur – Surabaya dengan jarak kurang lebih 160 Km. Adapun batas – batas wilayah Kabupaten Blitar antara lain sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Kediri dan Kabupaten Malang, sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Malang, sebelah selatan dengan Samudra Indonesia, dan sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Tulungagung dan Kabupaten Kediri. Kabupaten Blitar memiliki luas wilayah 1.588.79 Km<sup>2</sup>.

Kabupaten Blitar juga di belah aliran sungai Brantas menjadi dua bagian yaitu Blitar Utara dan Blitar Selatan yang sekaligus membedakan potensi kedua wilayah tersebut yang mana Blitar Utara merupakan dataran rendah lahan

---

sawah dan beriklim basah dan Blitar Selatan merupakan lahan kering yang cukup kritis dan beriklim kering.

#### 4.1.8 Jumlah Penduduk

Kondisi kependudukan yang disajikan adalah berupa penambahan jumlah penduduk dimana penambahan jumlah penduduk tentu saja mempengaruhi kondisi sistem transportasi dan pergerakan di suatu wilayah. Perencanaan transportasi tentu saja tidak lepas dari kebutuhan penduduk akan mobilitas. Jumlah penduduk pada masing-masing kabupaten dan kota yang dilewati oleh bus AKDP Surabaya – Malang – Blitar dapat dilihat pada **Tabel 4.1** berikut:

**Tabel 4.1** Pertumbuhan Jumlah Penduduk Koridor Surabaya–Malang – Blitar

Kabupaten/Kota	Jumlah Penduduk		
	2012	2013	2014
Kota Surabaya	2.801.409	2.833.900	2.833.924
Kabupaten Sidoarjo	2.024.678	2.049.000	2.083.924
Kabupaten Pasuruan	1.542.837	1.556.700	1.569.507
Kota Malang	835.082	840.600	845.973
Kabupaten Malang	2.487.120	2.508.700	2.527.087
Kabupaten Blitar	1.126.556	1.136.700	1.140.793

Sumber: data BPS Jawa Timur 2015

#### 4.2 Kondisi Transportasi

##### 4.2.1 Terminal dan Armada

Kondisi transportasi ditunjukkan dalam aspek trayek dan armada serta kondisi jalan pada masing-masing Kota/Kabupaten yang dilewati oleh bus AKDP Surabaya – Malang – Blitar. Kondisi transportasi akan memberikan gambaran kelengkapan sarana prasarana transportasi yang mendukung mobilitas bus AKDP Surabaya – Malang – Blitar di tiap Kota/Kabupaten.

Data trayek dan armada bus AKDP Surabaya – Malang – Blitar menunjukkan peta trayek, data jalan, data angkutan dan data perjalanan dari bus AKDP Surabaya – Malang – Blitar. Bus AKDP Surabaya – Malang – Blitar adalah

---

bus dengan terminal awal adalah terminal Purabaya di Kota Surabaya kemudian Terminal Arjosari di Malang, hingga berakhir pada Terminal Patria di Blitar.



**Gambar 4.2 Terminal Bus Purabaya (Bungurasih) - Surabaya**



**Gambar 4.3 Terminal Bus Arjosari – Malang**



**Gambar 4.4 Terminal Bus Patria – Blitar**

Angkutan AKDP yang melayani koridor Surabaya – Malang – Blitar sebagian besar berupa armada bus. Bus yang melayani koridor Surabaya – Malang – Blitar ini berupa bus patas dan bus ekonomi. Jumlah armada bus mempengaruhi headway bus. Semakin banyak armada yang ada, maka headway semakin kecil, sehingga mengakibatkan waktu tunggu semakin sebentar. Untuk pembagian trayek dan nama perusahaan bus AKDP yang melayani koridor Surabaya – Malang – Blitar dapat dilihat pada tabel 4.7.

**Tabel 4. 2 Trayek dan Nama PO Angkutan AKDP Koridor Surabaya – Malang – Blitar**

No.	Trayek/ Jurusan	Nama PO	Kode Trayek	Jumlah	Keterangan
1.	Surabaya – Malang – Blitar	KALISARI	00205101	2	BOEMEL
		RESTU II	00105102	10	BOEMEL
		DANA DHASIH	00105102	2	BOEMEL
		MEDALI MAS	00105102	8	BOEMEL
		SUMBER LUMAYAN	00105102	6	BOEMEL
		TENTREM	05100102	9	BOEMEL
		RESTU	05100102	26	BOEMEL
		ZENA	05100102	6	BOEMEL
		RUKUN JAYA	05100104	32	PATAS
2.	Surabaya – Malang	HAFANA	00103701	11	PATAS
			00203702	2	PATAS
		HAZ	00103701	5	PATAS
			00103702	8	BOEMEL
		KALISARI	00103701	10	PATAS
			00103702	9	BOEMEL
			00203702	2	PATAS
		MENGKALA	00103701	10	PATAS
			03700202	4	PATAS
		RESTU II	00203702	2	PATAS
		AKAS I	037000102	3	BOEMEL
		DANA DHASIH	03700101	7	PATAS
			03700102	7	BOEMEL
		MEDALI MAS	03700102	3	PATAS
			03700101	4	BOEMEL
		PELITA MAS	03700202	2	PATAS
		TENTREM	03700102	51	BOEMEL
			00103701	6	PATAS
		RESTU	00103701	8	PATAS

No.	Trayek/ Jurusan	Nama PO	Kode Trayek	Jumlah	Keterangan
			00103702	39	BOEMEL
		LAKSANA ANDA	00103702	9	BOEMEL
			03700101	6	PATAS
3.	Malang – Blitar	BAGONG	03705101	4	PATAS
			03805102	50	BOEMEL
		ZENA	03805102	2	BOEMEL
		SADAR JAYA	05103802	5	BOEMEL

Sumber : Dinas Perhubungan dan LLAJ Jawa Timur, 2015

#### 4.2.2 Pembagian Zona

Untuk memudahkan dalam pelaksanaan survei analisa data, maka rute yang dilewati bus AKDP Koridor Surabaya – Malang – Blitar dibagi menjadi 28 zona dengan panjang trayek 153 km. Jarak dan pembagian zona dapat dilihat pada Tabel 4.3.

**Tabel 4.3 Jarak dan Pembagian Zona Surabaya – Malang – Blitar**

No	Pembagian Zona	Jarak (Km)
1	Surabaya	0
2	Porong	21,9
3	Apolo	3,7
4	Pandaan Terminal	8,2
5	Pandaan KFC	1,9
6	Sukorejo	5,4
7	Purwosari	7,7
8	Purwodadi	3,8
9	Lawang	5,7
10	Singosari	6,7
11	Bentoel	3,2
12	Taspen	1,8
13	Arjosari	1
14	Gadang	10,4
15	Kacuk	0,9
16	Pakisaji	5,2
17	Kepanjen	8,6

No	Pembagian Zona	Jarak (Km)
18	Slorok	5
19	Ngebruk	1,2
20	Sumber Pucung	3,1
21	Karangates	4,3
22	Selorejo	3,2
23	Semben	5
24	Wlingi	8,7
25	Talun	4,9
26	Garum	7,9
27	Blitar Herlingga	4,5
28	Blitar (Terminal)	4,6
<b>Total Jarak</b>		<b>153</b>

Sumber: Google Maps

#### 4.2.3 Kondisi Jalan

Panjang jalan menunjukkan aksesibilitas dalam hal kelancaran pergerakan, yang juga mempengaruhi kemudahan mobilitas orang dan barang dari satu tempat ke tempat lain. Panjang jalan yang dilewati oleh bus AKDP Surabaya – Malang – Blitar dijabarkan dalam aspek panjang jalan menurut permukaan dan jalan menurut kondisi. **Tabel 4.4** berikut menunjukkan panjang jalan menurut kondisi.

**Tabel 4.4 Panjang Jalan Menurut Kondisi Jalan**

No	Kabupaten/Kota	Baik (km)	Sedang (km)	Rusak (km)	Rusak Berat (km)
1.	Surabaya	559,30	292,00	9,20	-
2.	Sidoarjo	625,42	416,94	114,60	254,84
3.	Pasuruan	1.152,58	768,39	67,90	154,31
4.	Kota Malang	134,70	6,58	0,50	-
5.	Kabupaten Malang	1.385,70	-	235,50	47,56
6.	Blitar	604,00	1,597,00	556,00	315,00

Sumber: Kota/Kabupaten Dalam Angka, 2015

Pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa masih terdapat Kabupaten/Kota yang kondisi jalannya rusak berat seperti di Kabupaten Sidoarjo, Kabupaten Pasuruan, Kabupaten Malang, dan Blitar.

---

**Tabel 4.5** berikut menunjukkan panjang jalan menurut jenis permukaan yang terdiri dari aspal, kerikil, dan tanah.

**Tabel 4.5 Panjang Jalan Menurut Jenis Permukaan**

No	Kabupaten/Kota	Aspal (km)	Kerikil (km)	Tanah (km)
1.	Surabaya	2.003,95	-	-
2.	Sidoarjo	1.036,47	-	469,46
3.	Pasuruan	1.761,56	305,80	238,83
4.	Kota Malang	141,78	-	-
5.	Kabupaten Malang	1.577,44	91,32	-
6.	Blitar	2.439,00	34,00	1.394,00

Sumber: Kota/Kabupaten Dalam Angka, 2015

Dari **Tabel 4.5** terlihat masih terdapat kabupaten/kota yang memiliki jalan tanah yaitu Sidoarjo, Pasuruan, dan Blitar.



## 5.1 Deskripsi Angkutan Bus

Penilaian kinerja bus AKDP koridor Surabaya – Malang – Blitar berdasarkan persepsi pengguna jasa layanan dilakukan melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pada koridor ini terdapat beragam PO bus, serta ada 3 jurusan/trayek. Karakteristik angkutan bus dapat dilihat dari hasil rekapitulasi IKM per unit pelayanan terlampir. Secara umum angkutan bus dibagi ke dalam karakteristik nama bus PO, jurusan/trayek, titik dan jam keberangkatan.

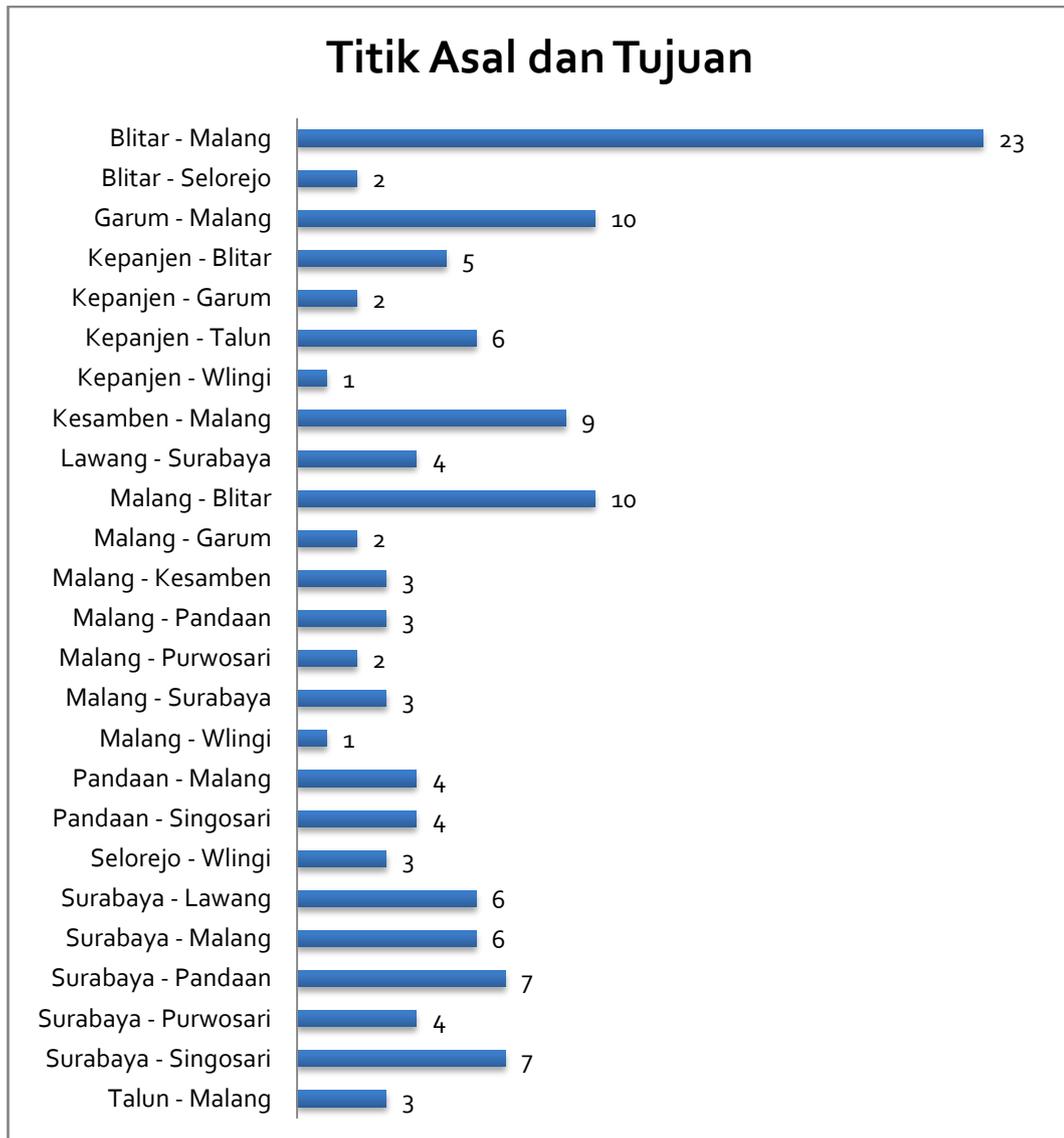
### 5.1.1 Pengelompokan Berdasarkan Nama Otobus (PO)

Dominasi karakteristik angkutan bus AKDP koridor Surabaya – Malang – Blitar berdasarkan nama otobus (PO) disajikan pada **Gambar 5.1**. Berdasarkan **Gambar 5.1** terlihat bahwa responden angkutan bus AKDP koridor Surabaya – Malang – Blitar didominasi oleh responden yang menggunakan jasa PO bus Restu dan Medali Mas yaitu masing-masing sebanyak 30 responden (23%).

## 5.2 Deskripsi Profil Responden

### 5.2.1 Pengelompokan Responden Berdasarkan Titik Asal dan Tujuan

Dominasi karakteristik responden pada angkutan bus AKDP koridor Surabaya – Malang – Blitar berdasarkan titik asal dan tujuan disajikan pada **Gambar 5.1**.



**Gambar 5.1** Profil Responden Pengguna Angkutan Bus AKDP Koridor Surabaya – Malang – Blitar Berdasarkan Titik Asal dan Tujuan

*Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2016, Data Diolah.*

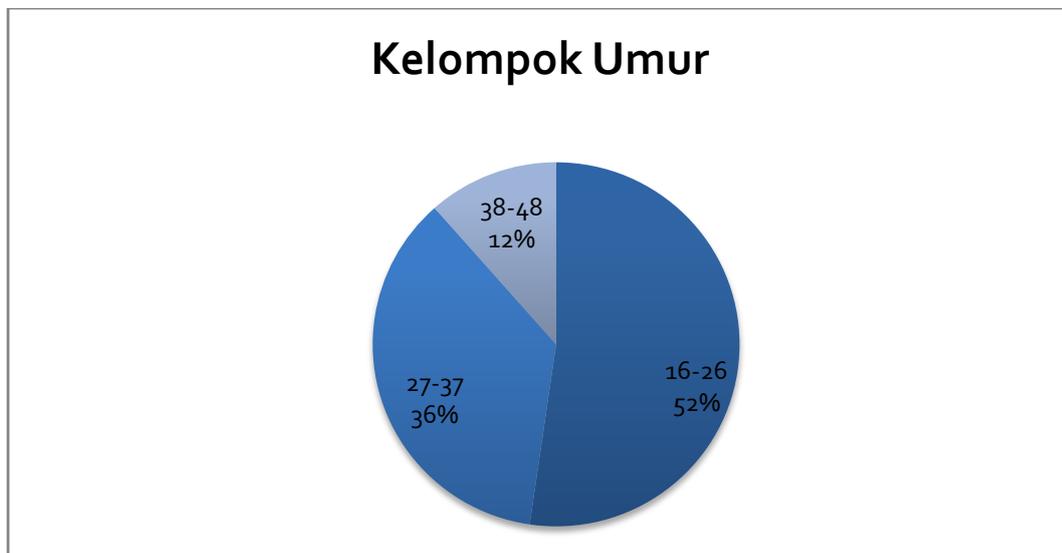
Berdasarkan **Gambar 5.1** terlihat bahwa responden yang mewakili pengguna jasa pelayanan angkutan bus AKDP koridor Surabaya – Malang – Blitar didominasi oleh responden yang berangkat dari Blitar ke Malang sebanyak

---

23 orang (17,69%), kemudian dari Malang-Blitar dan Garum-Malang ada 10 orang (7,69%), dari Kesamben-Malang 9 orang (6,92%), Surabaya-Singosari dan Surabaya-Pandaan 7 orang (5,38%). Responden yang berasal dari Surabaya-Malang, Surabaya-Lawang, Kepanjen-Talun ada 6 orang (4,61%), dari Kepanjen-Blitar 5 orang (3,84%), dari Surabaya ke Purwosari, Pandaan ke Singosari, Pandaan ke Malang, dan Lawang ke Surabaya ada 4 orang (3%). Ada 3 responden (2,3%) berasal dari Talun-Malang, Selorejo-Wlingi, Malang-Surabaya, Malang-Pandaan, dan Malang-Kesamben. Responden dari Malang-Purwosari, Malang-Garum, Kepanjen-Garum, dan Blitar-Selorejo ada 2 orang (1,5%), terakhir ada 1 orang (0,76%) dari Kepanjen dan Malang tujuan Wlingi.

### 5.2.2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Umur

Dominasi karakteristik responden pada angkutan bus AKDP koridor Surabaya – Malang – Blitar berdasarkan kelompok umur responden disajikan pada **Gambar 5.2**.



**Gambar 5.2 Profil Responden Pengguna Angkutan Bus AKDP Koridor Surabaya – Malang – Blitar Berdasarkan Umur**

*Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2016, Data Diolah.*

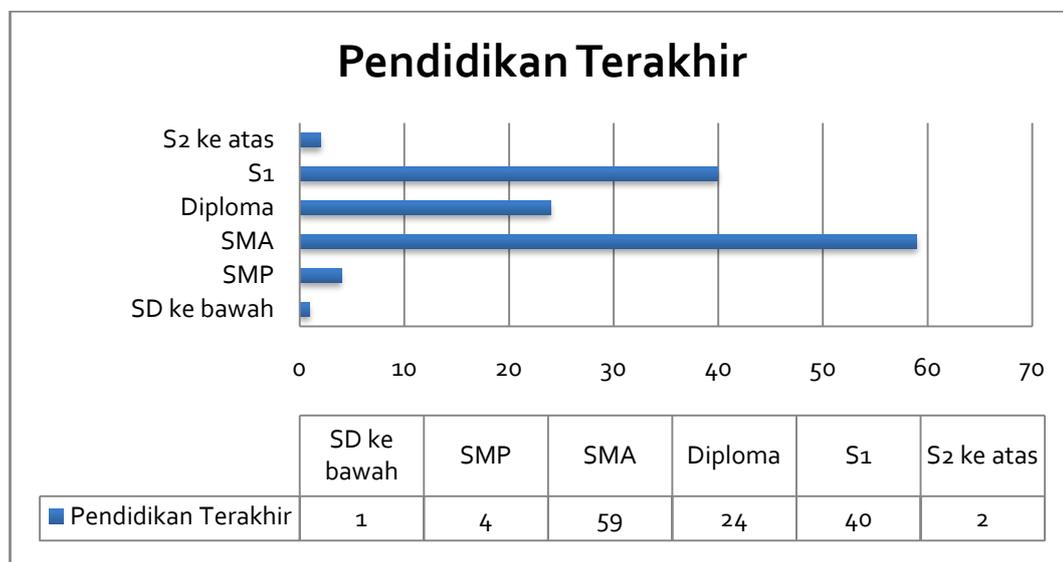
Berdasarkan **Gambar 5.2** terlihat bahwa responden yang mewakili pengguna jasa pelayanan angkutan bus AKDP koridor Surabaya – Malang –

Blitar didominasi oleh responden yang berumur antara 16 - 26 tahun yaitu sebanyak 68 orang (52%). Sebanyak 36% atau 47 orang berumur antara 27 - 37 tahun. Sedangkan paling sedikit ditemukan penumpang yang berumur antara 38 - 48 tahun yaitu sebanyak 15 orang (12%).

### 5.2.3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Dominasi karakteristik responden pada angkutan bus AKDP koridor Surabaya – Malang – Blitar berdasarkan pendidikan terakhir disajikan pada **Gambar 5.3**.

Berdasarkan **Gambar 5.3** terlihat bahwa responden yang mewakili pengguna jasa pelayanan angkutan bus AKDP koridor Surabaya – Malang – Blitar didominasi oleh responden dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 59 orang (45,4%). Kemudian 40 orang responden (30,7%) berpendidikan terakhir S-1, 24 orang (18%) berpendidikan terakhir Diploma, responden yang berpendidikan terakhir SMP sebanyak 4 orang (3%). Diantara 130 responden yang terpilih, responden yang berpendidikan terakhir S-2 ke atas yaitu sebanyak 2 orang (1,5%) dan 1 orang responden (0,76%) berpendidikan terakhir SD ke bawah.

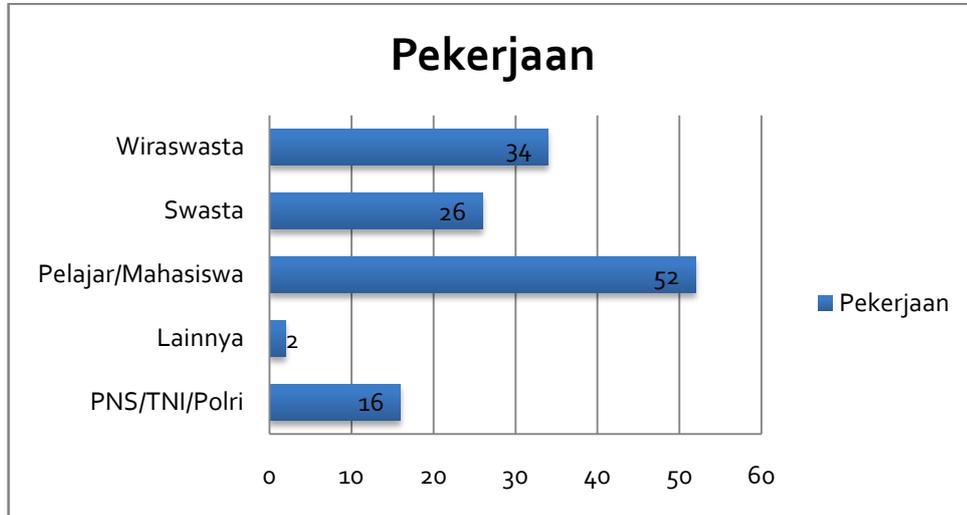


**Gambar 5.3 Profil Responden Pengguna Angkutan Bus AKDP Koridor Surabaya – Malang – Blitar Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

*Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2016, Data Diolah.*

#### 5.2.4 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden pada angkutan bus AKDP koridor Surabaya – Malang – Blitar berdasarkan jenis pekerjaan disajikan pada **Gambar 5.4**.



**Gambar 5.4** Profil Responden Pengguna Angkutan Bus AKDP Koridor Surabaya – Malang – Blitar Berdasarkan Pekerjaan

*Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2016, Data Diolah.*

Pada **Gambar 5.4** terlihat bahwa diantara 130 responden yang mewakili pengguna jasa pelayanan angkutan bus AKDP koridor Surabaya – Malang – Blitar didominasi oleh responden yang berstatus pelajar/mahasiswa sebanyak 52 orang (40%). Kemudian 34 orang (26%) sebagai wiraswasta, 16 orang responden (12%) bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI, dan 26 orang (20%) bekerja sebagai pegawai swasta. Pada survei ini ditemukan 2 orang (1,5%) yang jenis pekerjaannya tidak termasuk dalam jenis pekerjaan yang terdapat dalam kuisisioner yang dalam hal ini dituliskan sebagai lainnya.

### 5.3 Rekapitulasi Hasil SKM dan Pembahasan

#### 5.3.1 Analisis Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Armada Bus AKDP

Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada angkutan bus AKDP Koridor Surabaya – Malang – Blitar pada Tahun 2016 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata – rata tertimbang IKM adalah **3,07** atau konversi IKM

sebesar **76,82**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan:

**Tabel 5.1 Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25,00-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat Baik
<b>Hasil Perhitungan IKM</b>				
<b>3</b>	<b>3,07</b>	<b>76,82</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

*Sumber: Kep/25/M.PAN/2/1004, Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Bus AKDP Koridor Surabaya – Malang – Blitar Tahun 2016, Data Diolah*

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, hal – hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan.

Menurut hasil IKM tersebut, dapat dilihat bahwa hampir semua variabel mengalami kenaikan nilai IKM dari tahun lalu. Nilai IKM secara keseluruhan meningkat sebesar 5,6%. Unsur pelayanan yang mengalami peningkatan tersebut diharapkan tetap dipertahankan kualitasnya di masa mendatang. Ada satu variabel yang nilai IKMnya menurun dibandingkan dengan tahun lalu, oleh karena itu perlunya peningkatan penanganan dalam menanggapi pengaduan, saran, serta masukan dari penumpang di masa mendatang kualitas seluruh PO bus memuaskan penumpang.

Berdasarkan rekapitulasi hasil penyebaran kuisisioner dengan disertai interview / wawancara terhadap 130 responden pengguna jasa layanan

angkutan bus AKDP koridor Surabaya – Malang – Blitar Tahun 2016, hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan rata-rata skor indeks penilaian terhadap sembilan unsur pelayanan disajikan dalam Tabel 5.28 berikut:

**Tabel 5.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2016 Pengguna Angkutan AKDP Koridor Surabaya – Malang - Blitar**

No	Unsur Penilaian Pelayanan		Rekapitulasi Penilaian			
			Respon- den	Rata - Rata Skor	Hasil Indeks	Unsur Kualitas
<b>1.</b>	<b>Persyaratan Pelayanan (U1)</b>			<b>3,30</b>	<b>82,62</b>	<b>A</b>
	1.1	Kejelasan Papan Informasi Trayek Angkutan AKDP	130	3,20	80,07	B
	1.2	Kelayakan teknis armada bus AKDP /Uji Kir Kendaraan	130	3,16	78,96	B
	1.3	Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) bus AKDP untuk angkutan orang dalam trayek dalam bus ini	130	3,55	88,82	A
<b>2.</b>	<b>Prosedur Pelayanan (U2)</b>			<b>3,30</b>	<b>82,57</b>	<b>A</b>
	2.1	Kesesuaian antara perlakuan / tindakan para Kru terhadap penumpang ketika menaikkan / menurunkan penumpang dengan standart yang berlaku	130	3,10	77,43	B
	2.2	Kesesuaian antara Standar Tarif yang berlaku dengan realisasi biaya yang ditarik oleh Kru / (Kondektur) angkutan / armada Bus AKDP	130	3,51	87,71	A
<b>3.</b>	<b>Waktu Pelayanan (U3)</b>			<b>2,98</b>	<b>74,51</b>	<b>B</b>
	3.1	Kejelasan informasi mengenai Jadwal Operasional angkutan / armada Bus AKDP	130	2,93	73,19	B
	3.2	Kesesuaian waktu tempuh perjalanan dari angkutan / armada Bus AKDP ini.	130	3,03	75,83	B
<b>4.</b>	<b>Biaya / Tarif Pelayanan (U4)</b>			<b>3,14</b>	<b>78,59</b>	<b>B</b>
	4.1	Kejelasan Tarif Angkutan	130	3,09	77,22	B

No	Unsur Penilaian Pelayanan		Rekapitulasi Penilaian			
			Respon- den	Rata - Rata Skor	Hasil Indeks	Unsur Kualitas
		AKDP				
	4.2	Kewajaran Tarif Angkutan AKDP	130	3,19	79,86	B
	4.3	Kesesuaian antara besaran tarif yang dikenakan dengan pelayanan/fasilitas yang diberikan oleh angkutan/ armada Bus AKDP	130	3,15	78,68	B
<b>5.</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)</b>			<b>3,04</b>	<b>76,06</b>	<b>B</b>
	5.1	Kesesuaian Kapasitas Penumpang	130	3,01	75,28	B
	5.2	Ketersediaan fasilitas kelengkapan pendukung yang ada di dalam angkutan/ armada Bus AKDP (Mis. Tali pegangan pada lorong bus, Kresek/pasir untuk penumpang yang mabuk, dsb.)	130	3,04	75,97	B
	5.3	Kesesuaian Fasilitas Bagasi	130	3,08	76,94	B
<b>6.</b>	<b>Kompetensi Pelaksana / Petugas (U6)</b>			<b>3,06</b>	<b>76,57</b>	<b>B</b>
	6.1	Pengetahuan pengemudi dan kru dalam mengenali rute pelayanan	130	3,31	82,85	A
	6.2	Ketrampilan Kru Pendukung dalam membantu sopir dalam Upaya Menjaga Keselamatan Angkutan Umum / Penumpang	130	3,02	75,49	B
	6.3	Ketrampilan Sopir dalam Upaya Menjaga Keselamatan Angkutan Umum / Penumpang	130	2,86	71,39	B
<b>7.</b>	<b>Perilaku Pelaksana / Petugas (U7)</b>			<b>3,09</b>	<b>77,29</b>	<b>B</b>
	7.1	Ketaatan Sopir dan Kru dalam mematuhi Peraturan Lalu	130	3,07	76,67	B

No	Unsur Penilaian Pelayanan		Rekapitulasi Penilaian			
			Respon- den	Rata - Rata Skor	Hasil Indeks	Unsur Kualitas
		Lintas				
	7.2	Keramahan dan Kesopanan Kru Armada Angkutan AKDP	130	3,12	77,92	B
<b>8.</b>	<b>Maklumat Pelayanan (U8)</b>			<b>3,06</b>	<b>76,53</b>	<b>B</b>
	8.1	Keamanan di dalam Angkutan AKDP	130	2,82	70,56	B
	8.2	Keselamatan di dalam Angkutan AKDP	130	2,98	74,58	B
	8.3	Kenyamanan di dalam Angkutan AKDP	130	3,38	84,44	A
<b>9.</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (Ug)</b>			<b>2,54</b>	<b>63,47</b>	<b>B</b>
	9.1	Ketersediaan sarana/layanan pengaduan, saran, dan masukan di dalam angkutan / armada Bus AKDP	130	2,73	68,26	B
	9.2	Respon/tanggapan Pihak Manajemen terhadap Pengaduan Penumpang dari angkutan / armada Bus AKDP ini, JIKA anda memberi saran, masukan atau pengaduan	130	2,35	58,68	C
<b>Rata - Rata Indeks SKM Angkutan AKDP Koridor Surabaya - Malang – Blitar</b>			<b>76,82 B/ Baik</b>			

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Bus AKDP Koridor Surabaya – Malang – Blitar Tahun 2016, Data Diolah.

**Catatan:** Warna merah menunjukkan persentase yang rendah pada unsur pelayanan

Berdasarkan **Tabel 5.2** terlihat bahwa dari 9 unsur pelayanan, 7 unsur pelayanan memiliki kualitas pelayanan sudah baik dan 2 unsur pelayanan memiliki kualitas yang sangat baik. Unsur pelayanan yang dinilai responden memiliki kualitas sangat baik adalah **Persyaratan Pelayanan** dan **Prosedur Pelayanan**. Kedua unsur ini memiliki nilai yang sangat baik dikarenakan yang pertama, bus koridor ini sudah memberikan informasi yang jelas mengenai

---

jurusan yang dilayani pada papan trayek di armada bus ini. Pemenuhan standar minimal juga telah dilakukan, di antaranya terdapat kelayakan teknis, nama standar pelayanan bus, tulisan nama bus, serta tersedianya peralatan darurat. Namun perlu adanya peningkatan karena belum seluruh kru bus mengenakan seragam perusahaan PO yang bersangkutan. Alasan kedua, standar tarif yang berlaku dengan realisasi biaya yang ditarik oleh kru bus sudah sesuai, dibuktikan dengan adanya karcis yang selalu diberikan oleh kondektur bus. Selain itu juga responden menganggap perlakuan para kru ketika menaikkan dan menurunkan penumpang sudah sesuai dengan standar pelayanan angkutan umum.



## 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis terhadap hasil pengolahan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengguna Angkutan AKDP koridor Surabaya – Malang – Blitar Tahun 2016 dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada bus AKDP koridor Surabaya – Malang – Blitar menunjukkan kategori **BAIK**.
2. Secara keseluruhan dari unsur penilaian pelayanan pada bus AKDP koridor Surabaya – Malang – Blitar mempunyai tingkat kinerja yang **BAIK** dengan IKM **3,07** atau konversi IKM sebesar **76,82**. Namun terdapat unsur pelayanan yang harus diperbaiki dan ditingkatkan yaitu **Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Maklumat Pelayanan dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**. Unsur yang mempunyai tingkat kinerja paling baik adalah **Persyaratan Pelayanan** dengan IKM sebesar **3,30** dan unsur yang mempunyai IKM paling rendah adalah **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** dengan IKM sebesar **2,54**.

---

## 6.2 Rekomendasi

Berdasarkan analisis data dan kesimpulan yang diperoleh dari Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2016 bus AKDP koridor Surabaya – Malang – Blitar, maka dapat disusun rekomendasi dalam bentuk rencana tindak lanjut (*action plan*) terhadap permasalahan–permasalahan yang ada. Rekomendasi tersebut antara lain:

1. Armada sudah cukup baik bahkan cenderung sering digunakan sebagai bus pariwisata, namun sebaiknya tidak lupa dalam memasang papan trayek dan tulisan AKDP serta melampirkan kir.
2. Pemberian nomor pengaduan dan kotak saran di dalam bus.
3. Beberapa PO sudah ada yang melampirkan tarif, namun ada beberapa yang belum. PO memang berhak menggunakan tarif batas atas maupun bawah, namun penumpang berhak mengetahui kebijakan tersebut sebelum/saat naik bus.
4. Adanya kontak pengaduan saran dan masukan perlu difungsikan dengan baik, tidak sekedar formalitas saja, karena banyak PO yang sudah melampirkan kontak PO namun menurut penumpang ada yang tidak tersambung atau kadang tidak ditindaklanjuti. Mengingat saran dan masukan penumpang penting bagi peningkatan kualitas PO maka perlu ditingkatkan fungsinya.
5. Beberapa armada sudah baik, namun keramahan kru bus akan menambah kenyamanan penumpang dalam melakukan perjalanan. Mungkin perlu dilakukan bimbingan bagi kru bus dalam hal peningkatan kualitas pelayanan.