

**LAPORAN AKHIR**  
**PENELITIAN MANDIRI**  
**UNIVERSITAS DR SOETOMO**



**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PENGGUNA ANGKUTAN ANTAR KOTA DALAM PROVINSI (AKDP)**  
**JAWA TIMUR KORIDOR SURABAYA-MADIUN-MAGETAN**

**Peneliti :**

**NAMA: DRS.EC. SUGIYANTO, M.SI.**

**NIDN : 0705095402**

**UNIVERSITAS Dr. SOETOMO**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**JULI TAHUN 2017**



## KATA PENGANTAR

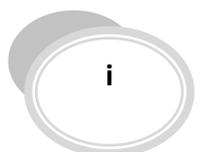
Tingkat Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu instrument untuk mengukur keberhasilan atas pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga/organisasi atau operator yang menyelenggarakan pelayanan publik. Demikian juga dalam kegiatan ini, Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengguna Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) pada koridor Surabaya-Madiun-Magetan, adalah untuk mengetahui sampai seberapa jauh kepuasan masyarakat para pengguna angkutan AKDP atas penyelenggaraan pelayanan oleh operator angkutan bus AKDP khususnya pada koridor Surabaya-Madiun-Magetan.

Berkat dukungan dan bantuan dari semua pihak yang terkait, kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP) koridor Surabaya-Madiun-Magetan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang direncanakan. Tak lupa Kami mengucapkan banyak terimakasih atas dukungan dan bantuannya sehingga dapat disusun laporan hasil survey ini sesuai dengan yang diharapkan.

Semoga buku ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak lain yang terkait serta memberikan kontribusi pada kemajuan pembangunan, khususnya bidang transportasi publik di Provinsi Jawa Timur.

Surabaya, Juli 2017

Penyusun





## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
Daftar Tabel .....	v
Daftar Gambar .....	vii
<b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>	<b>I - 1</b>
1.1. Latar Belakang .....	I - 1
1.2. Perumusan Masalah .....	I - 4
1.3. Tujuan Penelitian.....	I - 5
1.4. Manfaat Penelitian .....	I - 5
 <b>BAB II    KEBIJAKAN TERKAIT DAN TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	 <b>II - 1</b>
2.1. Kepuasan Masyarakat .....	II - 1
2.2. Pelayanan Publik .....	II - 3
2.3. Paradigma Pelayanan Publik .....	II - 8
2.4. Standar Pelayanan Publik .....	II - 10
2.5. Mengukur Kepuasan Masyarakat dan Kualitas Pelayanan Publik Perspektif Konseptual .....	II - 11
2.6. Mengukur Kepuasan Masyarakat dan Kualitas Pelayanan Publik Perspektif Konseptual .....	II - 18
 <b>BAB III    METODE SURVEY .....</b>	 <b>III - 1</b>
3.1. Desain dan Kerangka pikir Pelaksanaan Survey .....	III - 1
3.2. Lokasi dan Obyek Survey .....	III - 2
3.3. Ruang Lingkup Kegiatan .....	III - 3
3.4. Variabel dan Indikator Survey .....	III - 4
3.5. Populasi, Jumlah Sampel dan Teknik Sampling .....	III - 6



3.6. Jenis Kebutuhan Data .....	III - 5
3.7. Teknik Pengumpulan Data .....	III - 7
3.7.1. Rencana Pengumpulan Data Sekunder .....	III - 8
3.7.2. Rencana Pengumpulan Data Primer.....	III - 8
3.8. Pengolahan dan Analisis Data .....	III - 9
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM WILAYAH KORIDOR .....</b>	<b>IV - 1</b>
4.1. Kondisi Geografis Jawa Timut.....	IV - 1
4.2. Diskripsi Wilayah Sepanjang Koridor.....	IV - 4
4.2.1. Kota Surabaya .....	IV - 4
4.2.2. Kabupaten Sidoarjo .....	IV - 6
4.2.3. Kabupaten Mojokerto .....	IV - 8
4.2.4. Kabupaten Jombang .....	IV - 12
4.2.5. Kabupaten Nganjuk .....	IV - 16
4.2.6. Kabupaten Madiun .....	IV - 18
4.2.7. Kabupaten Magetan .....	IV - 20
4.3. Kondisi Prasarana Transportasi di Surabaya, Madiun, Magetan .....	IV - 23
4.3.1. Terminal dan Armada .....	IV - 23
4.3.2. Kondisi Jalan.....	IV - 24
4.3.3. Pembagian Zone Wilayah .....	IV - 25
<b>BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>V - 1</b>
5.1. Karakteristik Responden.....	V - 1
5.1.1. Jenis Kelamin dan Usia Responden.....	V - 1
5.1.2. Tingkat Pendidikan Responden .....	V - 3
5.1.3. Jenis Pekerjaan dan Penghasilan Responden.....	V - 4
5.1.4. Titik Keberangkatan dan Titik Tujuan.....	V - 6
5.1.5. Frekuensi Responden Menggunakan Bus AKDP.....	V - 8



5.2. Analisis Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Pengguna Angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan .....	V - 9
5.2.1. Variabel Persyaratan Pelayanan (V1) .....	V - 12
5.2.2. Variabel Prosedur Pelayanan (V2) .....	V - 14
5.2.3. Variabel Waktu Pelayanan (V3).....	V - 16
5.2.4. Variabel Biaya/Tarif Pelayanan (V4) .....	V - 18
5.2.5. Variabel Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (V5) .....	V - 21
5.2.6. Variabel Kompetensi Pelaksana (V6) .....	V - 25
5.2.7. Variabel Perilaku Pelaksana (V7) .....	V - 28
5.2.8. Variabel Maklumat Pelayanan (V8).....	V - 31
5.2.9. Variabel Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (V9).....	V - 34
5.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengguna Angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan .....	V - 36
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>VI - 1</b>
6.1. Kesimpulan.....	VI - 1
6.2.Rekomendasi .....	VI - 4

## DAFTAR PUSTAKA



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Pergeseran Paradigma Pelayanan Publik .....	II - 10
Tabel 3.1. Variabel dan Indikator Survey .....	III - 5
Tabel 4.1. Nama, Luas Wilayah Per Kecamatan dan Jumlah Kelurahan di Kabupaten Mojokerto .....	IV– 11
Tabel 4.2. Nama, Luas Wilayah Per Kecamatan dan Jumlah Kelurahan di Kab Jombang .....	IV- 14
Tabel 4.3. Armada Bus AKDP Surabaya- Madiun-Magetan.....	IV- 25
Tabel 4.4. Panjang Jalan Menurut Jenis Permukaan.....	IV– 25
Tabel 4.5. Panjang Jalan Menurut Kondisi Jalan.....	IV- 26
Tabel 4.6. Jarak dan Pembagian Zone Surabaya-Madiun-Magetan .....	IV- 26
Tabel 5.1. Titik Keberangkatan Penumpang (Responden) .....	V – 7
Tabel 5.2. Titik Tujuan Penumpang (Responden) .....	V – 8
Tabel 5.3. Frekuensi Penggunaan Bus AKDP Koridor Surabaya-Madiun Magetan .....	V – 9
Tabel 5.4. Variabel Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan .....	V – 9
Tabel 5.6. Hasil Indeks dan Kepuasan Pelayanan Variabel dan Indikator Persyaratan Pelayanan .....	V –14
Tabel 5.7. Hasil Indeks dan Kepuasan Pelayanan Variabel dan Indikator Prosedur Pelayanan .....	V –16
Tabel 5.8. Hasil Indeks dan Kepuasan Pelayanan Variabel dan Indikator Waktu Pelayanan .....	V –18
Tabel 5.9. Hasil Indeks dan Kepuasan Pelayanan Variabel dan Indikator Indikator Biaya/Tarif Pelayanan .....	V –21
Tabel 5.10. Hasil Indeks dan Kepuasan Pelayanan Variabel dan Indikator Produksi Spesifikasi Hasil Pelayanan .....	V –25



Tabel 5.11. Hasil Indeks dan Kepuasan Pelayanan Variabel dan Indikator Kompetensi Pelaksana .....	V –28
Tabel 5.12. Hasil Indeks dan Kepuasan Pelayanan Variabel dan Indikator Perilaku Pelaksana Pelayanan .....	V –31
Tabel 5.13. Hasil Indeks dan Kepuasan Pelayanan Variabel dan Indikator Maklumat Pelayanan .....	V –34
Tabel 5.14. Hasil Indeks dan Kepuasan Pelayanan Variabel dan Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	V –36
Tabel 5.15. Hasil Perhitungan Indeks Indek Kepuasan Masyarakat Pengguna Angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun- Magetan .....	V –37



## DAFTAR GAMBAR

Bagan 3.1 Kerangka Pemikiran .....	III - 2
Gambar 4.1. Peta Wilayah Provinsi Jawa Timur .....	IV – 4
Gambar 4.2. Peta Administratif Kota Surabaya .....	IV - 5
Gambar 4.3. Peta Administratif Kabupaten Sidoarjo .....	IV - 7
Gambar 4.4. Peta Administratif Kabupaten Mojokerto .....	IV - 9
Gambar 4.5. Peta Administratif Kabupaten Jombang .....	IV - 13
Gambar 4.6. Peta Administratif Kabupaten Nganjuk .....	IV - 17
Gambar 4.7. Peta Administratif Kabupaten Madiun .....	IV - 20
Gambar 4.8. Peta Administratif Kabupaten Magetan .....	IV –23
Gambar 5.1. Jenis Kelamin Responden .....	V – 2
Gambar 5.2. Usia Responden .....	V - 3
Gambar 5.3. Pendidikan Responden .....	V - 4
Gambar 5.4. Pekerjaan Responden .....	V - 5
Gambar 5.5. Penghasilan Responden .....	IV - 6





## RINGKASAN HASIL SURVEY

Survey kepuasan masyarakat pengguna angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) Jawa Timur Koridor Surabaya-Madiun-Magetan ini dilakukan dengan maksud untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh penyedia angkutan. Survey dilakukan terhadap para penumpang bus Jurusan Surabaya-Madiun-Magetan baik dari arah Surabaya-Magetan maupun sebaliknya. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 103 responden yang diambil secara incidental.

Variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat pengguna angkutan AKDP ini sebanyak 9 variabel dan dijabarkan menjadi 23 indikator. Kesembilan variabel tersebut adalah persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan serta penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Berdasarkan hasil koesioner dari 103 responden pengguna angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan, menunjukkan bahwa para responden memberikan penilaian **Baik (B)** terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia angkutan (awak bus) dengan Hasil Indeks sebesar 78,67 atau rata-rata per unsur (indikator) sebesar 3,5.

Secara lebih terinci, dari 23 indikator penilaian survey, 5 indikator mendapatkan penilaian Sangat Baik (A) dan 18 indikator lainnya mendapatkan penilaian Baik (B) oleh para pengguna angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan.





# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Transportasi merupakan salah satu unsur yang sangat penting guna menunjang mobilitas masyarakat setiap harinya. Keberadaan industri dan jasa transportasi pada saat ini berkembang sangat pesat dan memegang peranan penting dalam mendorong perkembangan dan pertumbuhan ekonomi di Indonesia umumnya dan Provinsi Jawa Timur pada khususnya. Salah satu peranan penting yang dilakukan oleh para pelaku usaha transportasi adalah membantu mobilitas orang dan barang dari satu wilayah ke wilayah yang lain. Agar sector transportasi dapat memberikan peranan yang optimal, tentunya diperlukan penataan sistem transportasi yang baik sehingga pemerintah yang didukung oleh para pengusaha penyedia transportasi mampu menyediakan jasa transportasi yang seimbang dengan tingkat kebutuhan/permintaan masyarakat.

Sesuai dengan 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. 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. Sebagaimana juga 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.

Kendaraan/angkutan umum dibedakan atas angkutan orang dalam trayek dan angkutan orang tidak dalam trayek (misalnya taksi, pariwisata, tujuan tertentu, dll.). Dalam hal penyediaan dan penyelenggaraan jasa layanan angkutan orang dalam trayek, pemerintah mengendalikannya dengan menerbitkan izin. Hakekat diterbitkannya izin oleh Pemerintah antara lain adalah dalam rangka untuk:

- 1) Memberikan jaminan bagi pengguna jasa angkutan untuk mendapatkan jasa angkutan sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Untuk mewujudkan kepastian pelayanan jasa angkutan umum tersebut maka setiap operator harus dapat melaksanakan kewajiban yang telah ditetapkan.
- 2) Memberikan perlindungan kepada penyedia jasa/operator dengan menjaga keseimbangan antara penyedia angkutan (*supply*) dan permintaan angkutan (*demand*), agar perusahaan dapat menjaga dan mengembangkan usahanya.

Berbagai macam sarana transportasi baik sarana transportasi darat, udara, dan laut sangat dibutuhkan dalam seluruh kegiatan manusia, baik kegiatan usaha / bisnis, pariwisata, bekerja maupun yang lainnya. Salah satu jenis moda transportasi darat yang banyak digunakan oleh masyarakat untuk menjangkau dari satu kota ke kota yang lain yaitu moda transportasi berupa bus. Hal tersebut dikarenakan bus mudah dijangkau oleh semua kalangan serta menawarkan berbagai jurusan dalam maupun luar kota dengan tujuan yang berbeda-beda.

Melihat kondisi angkutan umum berbasis jalan di wilayah perkotaan di Indonesia yang saat ini belum tertata dengan baik, kinerja angkutan umum yang belum memadai kebutuhan penggunanya, serta kualitas pelayanan yang belum menjadi prioritas, maka diperlukan suatu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dalam jasa transportasi angkutan umum, terutama angkutan umum antar kota dalam provinsi (AKDP). Hal ini penting dilakukan agar tidak mengorbankan tiga hal penting dalam

transportasi, yaitu keselamatan (*safety*), keandalan (*reliability*), dan kenyamanan (*comfort*) (Sutomo, 2008).

Sebagai bentuk implementasi dari Undang - Undang Nomor 22 Tahun 2009 yang sudah dijabarkan di atas tersebut, Pemerintah Daerah Provinsi wajib menjamin tersedianya angkutan umum untuk jasa angkutan orang dan/atau barang antar kota 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..

Penyediaan angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP) yang merupakan salah satu bentuk pelayanan publik, di mana penyelenggarannya adalah pihak swasta, sedangkan pemerintah, dalam hal Dinas Perhubungan dan Lalu Lintas Angkutan Jalan Provinsi Jawa Timur mempunyai tugas melaksanakan pembinaan teknis operasional penyelenggaraan manajemen dan angkutan publik tersebut, agar pelayanan yang diberikan oleh para penyedia jasa angkutan memenuhi syarat dan ketentuan pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014. Tentang Pelayanan Publik.

Berdasarkan data dari Dinas Perhubungan dan Angkutan Jalan Provinsi Jawa Timur, Trayek bus AKDP yang melayani koridor Surabaya –Madiun–Magetan sebanyak 6 (enam) Perusahaan Oto Bus (PO), dengan jumlah armada bus kurang lebih sebanyak 32 Bus. Panjang trayek untuk koridor Surabaya – Madiu - Magetan sekitar 220 Km. Armada Bus yang melayani Koridor Surabaya-Madiun-Magetan di sepanjang jalan raya Surabaya-Madiun harus penumpang dengan armada bus koridor lain yaitu Koridor Surabaya-Madiun Ponorogo serta Bus AKAD Koridor Surabaya-Madiun-Solo. Akibatnya sering terjadi persaingan untuk memperebutkan penumpang disepanjang koridor Surabaya-Madiun, yang

kadang-kadang para sopir kurang memperhatikan peraturan/rambu-rambu lalu lintas.

Menurut hasil Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2015 koridor Surabaya – Madiun – Magetan memiliki rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 64,60, yang berarti kualitas pelayanan termasuk kategori baik. Meskipun secara keseluruhan rata-rata IKM nya Baik, namun terdapat beberapa unsur pelayanan yang masih termasuk kategori kurang baik dan perlu dilakukan peningkatan. Unsur-unsur pelayanan yang masih termasuk kategori kurang baik tersebut antara lain: kesesuaian waktu tempuh perjalanan, kesesuaian daya tampung, serta kondisi keamanan.

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengguna Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) Koridor Surabaya-Madiun-Magetan ini dimaksudkan untuk mengetahui 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–Madiun–Magetan..

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana telah diungkapkan pada bagian sebelumnya, maka dalam penelitian ini diangkat beberapa perumusan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat pengguna Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) Koridor Surabaya-Madiun-Magetan atas pelayanan yang diberikan oleh para penyedia jasa transportasi pada Koridor Surabaya-Madiun-Magetan?
2. Variabel-variabel pelayanan apa saja yang masih dianggap belum memuaskan (nilainya masih rendah) oleh para pengguna angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan?

3. Variabel-variabel pelayan an apasaja yang masih dianggap sudah memuaskan (nilainya sudah baik) oleh para pengguna angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilakukannya kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna angkutan AKDP (Antar Kota Dalam Provinsi) Koridor Surabaya– Madiun–Magetan ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pengguna angkutan AKDP atas layanan yang diberikan penyedia jasa transportasi antar kota dalam provinsi (AKDP) pada Koridor Surabaya–Madiun-Magetan.
2. Untuk mengetahui variabel-variabel pelayan an yang masih dianggap belum memuaskan (nilainya masih rendah) para pengguna angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan.
3. Untuk mengetahui variabel-variabel pelayanan yang dinilai telah memuaskan (nilainya sudah tinggi) para pengguna angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dapat dipakai sebagai bahan masukan bagi pemerintah untuk membuat kebijakan publik yang ada kaitannya dengan perhubungan dan transportasi terutama yang berdampak luas bagi masyarakat.
2. Diharapkan hasil survey ini dapat dipakai sebagai bahan pengambilan keputusan dalam penyusunan kebijakan Gubernur /Bupati /Walikota dan SKPD terkait dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna angkutan AKDP (Antar Kota Dalam Provinsi) Surabaya– Madiun–Magetan serta peningkatan pelayanan kepada publik khususnya angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP).

3. Dapat dipakai sebagai referensi bagi calon peneliti lain yang akan melakukan kegiatan penelitian yang sejenis.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997, p.270), yaitu : *"weithout customers, the service firm has no reason to exist"*.

Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (1995, p.511): *"Costumers satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses"*. Oleh karena itu, badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain.

Menurut Mendelsohn (1998, p.42) ada 2 keuntungan bagi badan usaha dengan adanya kepuasan masyarakat, yaitu :

*"First, retaining customers is less expensive than acquiring new ones. Second, increasing competition in the form of product, organizations, and distributing outlets means fierce pressure for costumers. And costumners satisfaction is viable strategy to maintain market share against the competitions"*.

Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat nebilai suatu produk atau layanan yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan. Menurut Dulka (1994, p.41),

kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas :

1. *Value to price relationship*. Hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat.
2. *Product value* adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu badan usaha.
3. *Product benefit* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
4. *Product feature* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
5. *Product design* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.
6. *Product reliability and consistency* adalah kekakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.
7. *Range of product or services* adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha.

Sedangkan *attribute related to service* meliputi beberapa unsur antara lain :

1. *Guarantee or warranty* adalah jaminan atau garansi yang diberikan oleh badan usaha dan diharapkan dapat memuaskan masyarakat.
2. *Delivery communication* adalah pesan atau informasi yang disampaikan oleh badan usaha kepada masyarakatnya.
3. *Complain handling* adalah sikap badan usaha dalam menangani keluhan keluhan atau pengaduan.
4. *Resolution of problem* adalah tanggapan yang diberikan badan usaha dalam membantu memecahkan masalah masyarakat yang berkaitan dengan layanan yang diterimanya.

Selanjutnya *attributes related to the purchase* akan dijabarkan menjadi beberapa unsur, yang meliputi:

1. *Courtesy* adalah kesopanan, perhatian dan keramahan pegawai
2. *Communication* adalah kemampuan pegawai dalam melakukan komunikasi dengan masyarakat pelanggan.
3. *Ease or convinience of acquisition* adalah kemudahan yang diberikan oleh badan usaha untuk mendapatkan produk atau layanan yang ditawarkan.
4. *Ccompany reputation* adalah baik tidaknya reputasi yang dimiliki oleh badan usaha dalam melayani masyarakat.
5. *Company competence* adalah baik tidaknya kemampuan badan usaha dalam melayani masyarakat.

## 2.2. Pelayanan Publik

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. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, Tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998).

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan public yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini bercirikan : berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecendrungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya.

Pelayanan yang seharusnya ditunjukkan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan yang membutuhkannya. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian 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.

Birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001).

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut::

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;

2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
  - a. Prosedur/tata cara pelayanan;
  - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
  - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
  - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
  - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi, mengandung arti :
  - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
  - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;

7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Menurut Widodo (2001) secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*).

Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pemerintah tidak harus berperan sebagai *monopolist* dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Bagian dari fungsi tadi bias menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler (1995).

Pemerintah adalah satu-satunya pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni dalam kaitannya dengan sifat barang

privat dan barang publik murni, khususnya barang publik yang bernama *rules* atau aturan (kebijakan publik). Barang publik murni yang berupa aturan tersebut tidak pernah dan tidak boleh diserahkan penyediaannya kepada swasta di dalam aturan tersebut. Menimbulkan kepentingan-kepentingan swasta yang membuat aturan, sehingga aturan menjadi penuh dengan *vested interest* dan menjadi tidak adil (*unfair rule*). Peran pemerintah yang akan tetap melekat di sepanjang keberadaannya adalah sebagai penyedia barang publik murni yang bernama aturan (Widodo, 2001 : 101).

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya (Widodo, 2001).

Dalam buku *Delivering Quality Services* karangan Zeithaml, Valarie A. *et.al*, 1990, yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa. Dalam hal ini memang yang menjadi tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan public tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Kemudian, untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut :

1. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya;
2. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*;
3. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkannya;

4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak dapat lepas dari kemampuan pegawai dalam pemberian pelayanan serta penyediaan fasilitas fisik. Hal ini sesuai dengan teori “*The triangle of balance in service quality*” dari Morgan dan Murgatroyd (1994), bahwa perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen (*interpersonal component, procedures environment/process component, and technical/professional component*) guna menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Memang pada dasarnya ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik menurut Morgan dan Murgatroyd (1994), yaitu tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara :

1. Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*);
2. Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi (*Process and Environment*);
3. Bagian profesional dan teknik yang dipergunakan (*Professional and Technical*)

### 2.3. Paradigma Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah identik dengan representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena berkenaan langsung dengan salah satu fungsi pemerintah yaitu memberikan pelayanan. Oleh karenanya sebuah kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari sebuah kualitas birokrasi pemerintah. Di masa lalu, paradigma pelayanan publik lebih memberi peran yang sangat besar kepada pemerintah sebagai *sole provider*.

Peran pihak di luar pemerintah tidak pernah mendapat tempat atau termarjinalkan. Masyarakat dan dunia swasta hanya memiliki sedikit peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pada tahun 1990-an terjadi reformasi di sektor publik. Hal ini terjadi karena terjadi kesalahan dalam

memahami (mitos) upaya perbaikan kinerja pemerintah. Berkenaan dengan hal tersebut, Osborne & Plastrik (1996) dalam Yogi dan Ikhsan (2008), menjelaskan 5 mitos di seputar reformasi sektor publik, yaitu:

1. Mitos Liberal, bahwa pemerintah dapat diperbaiki melalui pembelanjaan yang lebih dan bekerja lebih banyak (*spending more and doing more*). Dalam kenyataannya, menganggarkan banyak uang kepada sistem yang disfungsi tidak menghasilkan hasil yang signifikan.
2. Mitos Konservatif, bahwa pemerintah dapat diperbaiki melalui pembelanjaan yang dikurangi dan bekerja lebih sedikit (*spending less and doing less*). Dalam kenyataannya, penghematan yang dilakukan pemerintah terhadap anggarannya tidak menolong kinerja pemerintah menjadi lebih baik.
3. Mitos Bisnis, bahwa pemerintah dapat diperbaiki melalui penyelenggaraan pemerintahan yang meniru teknik penyelenggaraan bisnis. Dalam kenyataannya, walaupun metafora bisnis dan teknik manajemen seringkali menolong, namun ada perbedaan kritis antara realitas sektor publik dan bisnis.
4. Mitos Pekerja, bahwa kinerja pegawai pemerintah dapat meningkat apabila mempunyai uang yang cukup. Dalam kenyataannya kita harus mengubah cara sumber daya dimanfaatkan jika kita ingin mengubah hasil.
5. Mitos Rakyat, bahwa pemerintah dapat diperbaiki melalui perekrutan sumber daya manusia yang lebih baik. Dalam kenyataannya, masalahnya bukan terletak pada sumber daya, akan tetapi sistemlah yang menjebak mereka.

Oleh karenanya berkenaan dengan reformasi di sektor publik, salah satu prinsip penting yang merubah paradigma pelayanan publik menurut Yogi dan Ikhsan (2008) adalah prinsip *steering rather than rowing*.

Berkenaan dengan prinsip ini, pemerintah diharapkan untuk lebih berperan sebagai pengarah daripada sekedar pengayuh. Fungsi

pengayuh bisa dilakukan secara lebih efisien oleh pihak lain yang profesional. Prinsip ini menjelaskan bahwa pemerintah tidak dapat secara terus menerus bekerja sendirian, dan harus mulai mengubah paradigma pelayanan agar tujuan dari penyelenggaraan pelayanan dapat tercapai lebih baik lagi.

Dalam perspektif teoretik telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik dari model administrasi publik tradisional (*old public administration*) ke model manajemen publik baru (*new public management*), dan akhirnya menuju model pelayanan publik baru (*new public service*) menurut Denhardt dan Denhardt dalam Kuncoro (2006) seperti digambarkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 2.1**  
**Pergeseran Paradigma Pelayanan Publik**

Aspek	Old Public Administration	New Public Administration	New Public Service
Dasar Teoretis	Teori Politik	Teori Ekonomi	Teori Demokrasi
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik adalah sesuatu yang didefinisikan secara politis dan yang tercantum dalam aturan	Kepentingan publik mewakili agregasi dari kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang berbagai nilai.
Kepada siapa birokrasi publik harus bertanggungjawab	<i>Clients</i> dan pemilih	<i>Customers</i>	Warganegara ( <i>citizens</i> )
Peranan pemerintah	<i>Rowing</i> (pengayuh)	<i>Steering</i> (mengarahkan)	Negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan di antara warga negara dan kelompok komunitas
Akuntabilitas	Menurut hierarkhi administratif	Kehendak pasar yang merupakan hasil keinginan <i>customers</i>	Multiaspek: Akuntabel pada hukum, nilai komunitas norma politik, standar professional, kepentingan warga negara

Sumber : Denhardt dan Denhardt, 2000: 28-29

#### 2.4. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang

dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi pelayanan dan/atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan, yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu Penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan, yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Biaya (termasuk rinciannya) ini ditetapkan dengan memperhatikan tingkat kemampuan daya beli masyarakat, harga yang berlaku atas barang dan/atau jasa, serta ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Produk Pelayanan, yang akan diterima oleh penerima layanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana, yang secara memadai perlu disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan, yang harus ditetapkan secara tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

## **2.5. Mengukur Kepuasan Masyarakat dan Kualitas Pelayanan Publik Perspektif Konseptual**

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat adalah konsumen dari produk layanan yang dihasilkannya. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997, .270), yaitu: *"without customers, the service firm has no reason to exist"*. Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (1995, 511): *"Customer satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services*

*after its acquisition and uses*”. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain.

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servqual* itu mencakup beberapa sub dimensi sebagai berikut :

- a. *Tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi). Dimensi ini berkaitan dengan kemodernan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang (pamlet atau flow chart).
- b. *Reliability* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya). Dimensi berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.
- c. *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen). Dimensi *responsiveness* mencakup antara lain : pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.

- d. *Assurance* (kemampuan dan keramahan serta sopan sanun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen). Dimensi assurance berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen.
- e. *Emphaty* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen). Dimensi emphaty memuat antara lain : pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, perusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat di hati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

Servqual atau kualitas pelayanan mengkaitkan dua dimensi sekaligus, yaitu satu pihak penilaian servqual pada dimensi konsumen (customer). Sedangkan di pihak lain juga dapat dilakukan pada dimensi provider atau secara lebih dekat lagi adalah terletak pada kemampuan kualitas pelayanan yang diberikan oleh “ orang-orang yang melayani “ dari tingkat manajerial sampai ke tingkat front line service. Kedua dimensi tersebut dapat saja terjadi kesenjangan atau gap antara harapan-harapan dan kenyataan-kenyataan yang dirasakan konsumen dengan persepsi manajemen terhadap harapan-harapan konsumen tersebut.

Hasil penelitian Zeithaml, dana kawan-kawan menggambarkan adanya 4 kesenjangan atau gap. Keempat kesenjangan (gap tersebut adalah sebagai berikut:

Gap 1 disebut juga “ketidaktahuan tentang apa yang konsumen harapkan” (not knowing what customers expect). Gap ini terjadi pada dimensi konsumendengan dimensi manajemen tingkat atas. Faktor-faktor kunci yang menjadi penyebab adalah : 1) Perusahaan atau organisasi kurang orientasi pada riset pasar atau kurang menggunakan temuan-temuan riset yang berfungsi untuk pengambilan keputusan tentang keinginan ataupun keluhan konsumen, 2) Ketidacukupan komunikasi ke

atas, yaitu arus informasi yang menghubungkan pelayanan di tingkat front line service dengan kemauan di tingkat atas (misscommunication), 3) terlalu banyaknya tingkatan atau hierarki manajemen.

Gap 2 disebut sebagai “ kesalahan standarisasi kualitas pelayanan “ (the wrong quality service standars). Faktor-faktor kunci yang menjadi penyebab pada gap ini adalah: 1) komitmen pada manajemen belum memadai terhadap kualitas pelayanan, 2) Persepsi mengenai ketidaklayakan, 3) Tidak adanya standarisasi tugas, 4) Tidak terdapatnya penentuan tujuan.

Gap 3 disebut sebagai kesenjangan kinerja pelayanan (the service performance gap). Tidak terdapatnya spesifikasi pada suatu organisasi akan menyebabkan kesenjangan pada penyampaian pelayanan pada konsumen. Faktor kunci yang menjadi penyebab utama antara lain : 1) Ketidakjelasan peran (role ambiguity) atau kecenderungan yang menimpa pegawai pemberi pelayanan terhadap kondisi bimbang dalam memberikan pelayanan karena tidak terdapatnya kepastian/standarisasi tugas-tugas mereka, 2) Konflik peran (role conflict), kecenderungan pegawai merasa tidak memiliki kemampuan untuk memuaskan pelanggan, 3) Ketidakcocokkan antara pegawai dengan tugas yang dikerjakan, 4) Ketidakcocokkan antara teknologi dengan tugas yang dikerjakan, 5) Ketidakcocokkan sistem pengendalian atasan, 6) Kekurangan pengawasan, dan 7) Kekurangan kerja tim.

Gap 4 disebut sebagai Ketidaksesuaian antara janji yang diberikan dengan pelayanan yang diberikan (when promises do not macth delivery). Faktor-faktor kunci yang berperan sebagai penyebab gap ini adalah : 1) Tidak memadainya komunikasi horizontal, 2) Kecenderungan memberikan janji kepada konsumen secara berlebihan (muluk-muluk).

Zeithaml dan Bitner (2000), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi pelanggan.

Untuk mengukur berkualitas tidaknya suatu pelayanan yang diberikan kepada konsumen pengguna jasa, maka ada lima dimensi karakteristik yang diidentifikasi dan digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

- a. Bukti Nyata, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan, yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan telah yang dijanjikan.
- c. Daya Tanggap, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Kepastian, yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
- e. Empati, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat sebagai suatu kewajiban negara terhadap warganya. Untuk mencapai kepuasan tersebut, dituntut kualitas pelayanan yang dapat diukur dari :

- a. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun, khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan (Sinambela 2006:6).

Gasperz, Vincent, (1997:5) memberi pengertian kualitas pelayanan dengan menyatakan bahwa: “Kualitas diartikan segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan kearah perbaikan terus-menerus, sehingga dikenal istilah Q=MATCH (Quality=Meets Agreed and Changes)”. Definisi kualitas dikemukakan pula oleh Juran, Jasep M. (dalam Tjiptono, Fandy, 2000:53) mendefinisikan kualitas dengan menyatakan bahwa: “Kualitas sebagai cocok/sesuai untuk digunakan (Fitness for Us) yang mengandung pengertian bahwa suatu produk atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya”.

Adapun prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas (Batinggi,1999;2-15) adalah sebagai berikut:

- a. Sebelum segala sesuatu dimulai, maka proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat. Proses dan prosedur tidak boleh membingungkan dan mengandung interpretasi ganda.
- c. Kualitas muncul dari orang-orang yang bekerja dalam sistem, satu mata rantai yang akhirnya membuahkan hasil. Apabila sistem itu baik, maka kecil kemungkinan kesalahan akan terjadi.

- d. Peninjauan kualitas oleh para eksekutif perlu dilakukan secara periodik dalam arti perlu diadakan penyempurnaan dari prosedur kerja jika dipandang perlu dengan memperhatikan selera pihak yang dilayani.
- e. Kualitas pelayanan dapat dicapai hanya apabila para pemimpin organisasi menciptakan suatu iklim budaya organisasi yang memusatkan perhatian secara konsisten pada peningkatan kualitas dan kemudian menyempurnakannya secara berkala.
- f. Kualitas berarti memenuhi kebutuhan, keinginan dan selera konsumen/pelanggan.
- g. Kualitas menuntut kerjasama yang erat. Setiap orang dalam organisasi hendaknya memandang orang lain sebagai partnernya yang dapat dilihat dan dihargai sebagai bagian dari penentu berhasilnya melaksanakan kewajiban.

Dalam melakukan pelayanan kepada konsumen terdapat tiga bentuk dasar pelayanan. Ketiga bentuk pelayanan ini adalah layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan dan layanan melalui perbuatan.

1. Layanan dengan lisan diberikan oleh personil yang bertugas memberikan layanan informasi dari bidang lainnya yang tugasnya memberikan penjelasan kepada pihak yang memerlukan. Dalam suatu organisasi, layanan ini biasanya diberikan oleh bagian Hubungan Masyarakat (Humas) atau yang semacamnya. Beberapa syarat yang dipenuhi dalam layanan lisan ini agar bisa berhasil sesuai dengan yang diharapkan adalah sebagai berikut :
  - a. Mampu memberikan penjelasan yang diperlukan dengan lancar, singkat dengan jelas, sehingga memuaskan para pengguna jasa.
  - b. Bersikap sopan dan ramah. Dengan bersikap yang sopan tidak melayani orang-orang yang sekedar hanya ingin ngobrol.
  - c. Tidak membuang-buang waktu dengan ngobrol atau dengan membicarakan hal-hal yang tidak ada manfaatnya.
2. Layanan dengan tulisan. Layanan ini merupakan bentuk layanan yang paling efisien dan paling banyak digunakan atau dipraktekkan terlebih-

lebih dalam era globalisasi, dimana layanan bisa diberikan dalam jarak jauh. Suatu hal yang perlu diperhatikan dalam layanan ini adalah kecepatan pengelolaan masalah dan proses penyelesaiannya. Layanan tulisan ini terdiri dari dua golongan, yaitu :

- a. Layanan berupa petunjuk / informasi dan yang sejenis dengan itu yang ditunjukkan kepada orang-orang yang berkepentingan.
  - b. Layanan tertulis berupa reaksi atas permohonan, keluhan, laporan, ataupun pemberitahuan.
3. Layanan dengan perbuatan. Layanan ini banyak dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah ke bawah dengan tingkat keahlian atau keterampilan yang memadai. Layanan ini jarang muncul sendirian, karena ia lebih sering muncul bersamaan dengan layanan secara lisan. Namun demikian, layanan ini memiliki spesifikasi tertentu yang membedakannya dengan layanan lisan, yaitu orang tidak hanya membutuhkan penjelasan, tetapi juga memerlukan perbuatan atau tindakan atau hasil perbuatan.

## **2.6. Mengukur Kepuasan Masyarakat dan Kualitas Pelayanan Publik Perspektif Pemerintah**

Berkembangnya era *servqual* juga memberi inspirasi pemerintah Indonesia untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan sektor publik. Salah satu produk peraturan pemerintah terbaru tentang pelayanan publik yang telah di keluarkan untuk melakukan penilaian dan evaluasi terhadap kinerja unit pelayanan publik Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 yang menggantikan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP-25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Pebruari 2004.

Menurut peraturan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tersebut, untuk mengukur Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) meliputi 9 (sembilan) aspek

pelayanan dinilai (diukur). Kesembilan aspek pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan..

3. Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana yang meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

## 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.



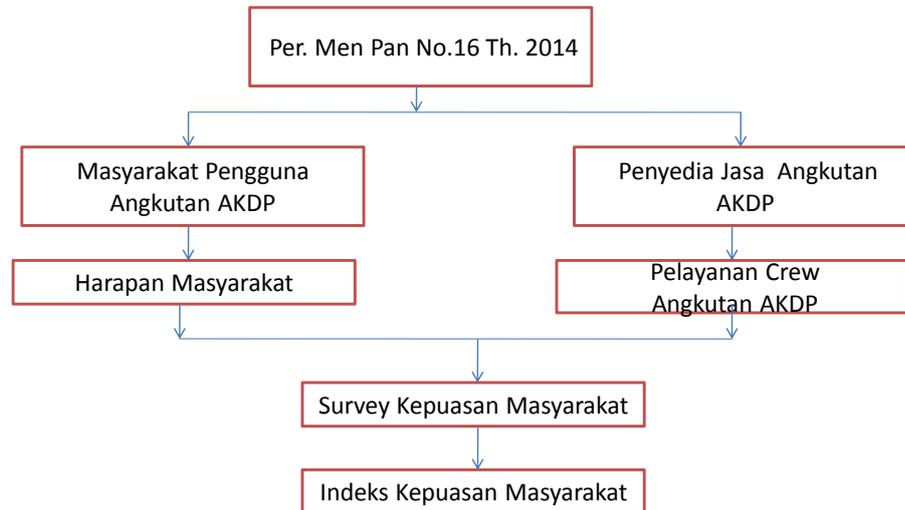
## **BAB III METODE SURVEY**

### **3.1. Desain dan Kerangka Pemikiran Pelaksanaan Survey**

Pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) Koridor Surabaya – Madiun – Magetan ini dilakukan dengan mengumpulkan data primer dengan cara memberikan kuesioner serta wawancara dengan sebagian responden sehingga dapat diperoleh informasi yang mendalam tentang berbagai hal yang terkait pelayanan Sarana Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP). Selain pengumpulan data primer, dalam survey ini juga dilengkapi dengan data skunder (dokumen) dari berbagai instansi terkait. Adapun kerangka pemikiran pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) Koridor Surabaya – Madiun - Magetan ini seperti terlihat pada bagan berikut ini.



**Bagan 3-1**  
**Kerangka Pemikiran**



### 3.2. Lokasi dan Obyek Survey

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) koridor Surabaya – Madiun – Magetan ini dilaksanakan di beberapa kabupaten/kota yang dilalui oleh Armada (Bus) Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) Koridor Surabaya-Madiun-Magetan, yang secara administratif meliputi beberapa Kabupaten/Kota antara lain: Surabaya, Sidoarjo, Mojokerta, Jombang, Ngajuk, Madiun dan Magetan.

Adapun yang menjadi obyek survey dalam kegiatan survey ini adalah warga masyarakat yang menggunakan sarana angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) Koridor Surabaya-Madiun-Magetan, yakni masyarakat yang pada saat survey dilakukan sedang menggunakan (naik) armada angkutan AKDP pada koridor Surabaya-Madiun-magetan.. Untuk menentukan sampel survey, maka dari sejumlah penumpang yang sedang menggunakan sarana angkutan AKDP koridor ini dipilih beberapa penumpang secara acak untuk dijadikan sebagai responden (sampel).



### 3.3. Ruang Lingkup Kegiatan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 bahwa ruang lingkup kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) meliputi 9 (sembilan) aspek pelayanan. Kesembilan aspek pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan..

3. Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan.yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana yang meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.



#### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

#### 8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

#### 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### 3.4. Variabel dan Indikator Survey

Variabel yang digunakan dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengguna Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) Koridor Surabaya-Madiun-Magetan ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014. Menurut Permen PAN dan Reformasi Birokrasi tersebut terdapat 9 variabel (unsur pelayanan) yang harus disurvei pada lembaga pelayanan publik. Kesembilan variable (unsure pelayanan tersebut adalah: Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Maklumat Pelayanan, serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Untuk memudahkan pengukuran dalam kegiatan survey di lapangan , variabel-variabel tersebut dijabarkan dalam bentuk indikator. Adapun indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel adalah sebagai berikut:



**Tabel 3.1.**  
**Variabel dan Indikator Survey**

No	Variabel	Indikator
1	Persyaratan Pelayanan	1.1. Kejelasan Papan Informasi Trayek Angkutan AKDP 1.2. Kelayakan teknis armada bus 1.3. Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM)
2	Prosedur Pelayanan	2.1. Kesesuaian antara Standar Tarif yang berlaku dengan realisasi biaya yang dibayar 2.2. Kesesuaian antara perlakuan / tindakan para Crew terhadap penumpang ketika menaikkan / menurunkan penumpang dengan standart yang berlaku.
3	Waktu Pelayanan	3.1. Kejelasan Jadwal Operasional Angkutan AKDP 3.2. Kesesuaian waktu tempuh.perjalanan.
4	Biaya/Tarif	4.1. Kejelasan Tarif Angkutan AKDP 4.2. Kewajaran Tarif Angkutan AKDP 4.3. Kesesuaian Tarif dengan Pelayanan/fasilitas yg ada
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	5.1. Kesesuaian antara jumlah penumpang yang diangkut dengan kapasitas penumpang 5.2. Ketersediaan fasilitas kelengkapan pendukung yang ada di dalam bus 5.3. Kesesuaian daya tampung (kapasitas) bagasi yang ada di dalam angkutan
6	Kompetensi Pelaksana	6.1. Pengetahuan pengemudi dan kru dalam mengenali rute pelayanan 6.2. Ketrampilan Crew pendukung Sopir dalam memberikan pelayanan dan menjaga keselamatan di jalan. 6.3. Pengetahuan pengemudi dan kru dalam mengenali dan menangani kondisi darurat.
7	Perilaku Pelaksana	7.1. Ketaatan serta disiplin sopir dan Crew bus terhadap peraturan lalu lintas. 7.2. Keramahan dan kesopanan para Crew angkutan /armada Bus AKDP ini dalam memberikan pelayanan kepada penumpang.
8	Maklumat Pelayanan	8.1. Kondisi keamanan di dalam angkutan / armada Bus AKDP 8.2. Kenyamanan di dalam angkutan / armada Bus AKDP. 8.3. Perhatian/ kepedulian Crew armada ini terhadap keselamatan penumpang.
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	9.1. Ketersediaan sarana/layanan pengaduan, saran, dan masukan. 9.2. Respon/tanggapan Pihak Manajemen terhadap Pengaduan Penumpang.



### 3.5. Populasi, Jumlah Sampel dan Teknik Sampling

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) dilakukan terhadap para penumpang armada angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan. Dengan demikian yang menjadi populasi dalam kegiatan survey ini adalah para pengguna angkutan AKDP Koridor *Surabaya-Madiun-Magetan* baik yang telah menggunakan maupun yang sedang menggunakan sarana tersebut. Namun yang dipilih sebagai sampel dalam kegiatan survey ini hanya para pengguna angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan yang pada saat disurvei dilakukan sedang menggunakan (naik) armada angkutan AKDP tersebut.

Adapun jumlah sampel yang diambil dalam kegiatan survey kali ini sekurang-kurangnya sebanyak 100 responden. Jumlah sampel sebanyak 100 responden tersebut mengacu pada Peraturan Men-PAN dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014. yakni karena jumlah unsur penilaian sebanyak 9, maka jumlah sampel sama dengan 9 ditambah 1 kemudian dikalikan dengan bilangan 10 atau  $(9+1) \times 10 = 100$  responden. Sedangkan teknik pengambilan sampelnya (teknik sampling) menggunakan metode Accidental Sampling, yang pengambilan sampelnya dilakukan secara kebetulan, yakni penumpang kebetulan pada saat survey dilakukan penumpang yang bersangkutan sedang menumpang bus dan dipilih oleh surveyor untuk diberikan kuesioner dan/atau diwawancarai.

### 3.6. Jenis Kebutuhan Data

Data yang dibutuhkan dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan Angkutan AKDP ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Dari kedua jenis data tersebut yang lebih mempunyai peranan penting untuk mengetahui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan sarana angkutan AKDP adalah data primer, sedangkan data sekunder diperlukan untuk melengkapi analisis data primer.



Adapun kebutuhan kedua jenis data tersebut secara lebih terinci adalah sebagai berikut:

- a. Data primer: data yang berhubungan dengan tanggapan dan masukan para pengguna sarana angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan atas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa angkutan tersebut. Data primer ini diperoleh para pengguna sarana angkutan AKDP ini yang pada saat survey dilakukan sedang memanfaatkan (naik) armada bus AKDP ini..
- b. Data Sekunder: yaitu data yang diperoleh dan digali dengan mengumpulkan dokumen-dokumen dari instansi yang terkait dengan pelayanan sarana dan prasarana angkutan darat, terutama yang terkait dengan angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP). Data sekunder dalam survey ini direncanakan digali dari beberapa instansi antara Dinas Perhubungan dan Lalu Lintas Angkutan Jalan Provinsi Jawa Timur dan Badan Pusat Statistik.

### **3.7. Teknik Pengumpulan Data**

Secara umum data dari lapangan untuk keperluan kajian ini diambil dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- Teknik Dokumentasi, digunakan untuk memperoleh data dokumen yang diperlukan seperti peraturan dan berbagai laporan di bidang transportasi.
- Teknik Kuesioner, digunakan dalam pengumpulan data dengan penyampaian berbagai pertanyaan kepada responden untuk mengetahui pendapat atau sikapnya.
- Teknik Wawancara, digunakan sebagai pelengkap data yang dibutuhkan. Wawancara akan dilakukan secara mendalam berkaitan dengan persoalan-persoalan yang diteliti.
- Teknik Observasi, digunakan dengan jalan melakukan pengamatan operasional pada obyek yang disurvei untuk memonitor pelaksanaan kegiatan yang sebenarnya terjadi.



Secara lebih terinci teknik pengumpulan data untuk masing-masing jenis data adalah sebagai berikut:

### **3.7.1. Rencana Pengumpulan Data Sekunder**

Data sekunder yang merupakan dokumen-dokumen yang telah diolah oleh instansi lain dikumpulkan melalui teknik dokumenter. Data sekunder yang berhubungan dengan kegiatan survey ini dapat berupa data kualitatif, seperti peraturan perundang-undangan, strategi dan kebijakan yang terkait dengan sektor transportasi maupun data kuantitatif seperti perkembangan jumlah sarana angkutan, jumlah penumpang jumlah ijin trayek dan sebagainya. Data sekunder tersebut akan digali dari berbagai instansi yang terkait dengan sektor transportasi, antara lain dari Dinas Perhubungan dan Lalu Lintas Angkutan Jalan Provinsi Jawa Timur dan Badan Pusat Statistik.

### **3.7.2. Rencana Pengumpulan Data Primer**

Untuk mendapatkan data primer, yang sumber utamanya adalah para pengguna sarana transportasi Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) koridor Surabaya-Madiun-Magetan, akan digali melalui beberapa teknik pengumpulan data. primer antara lain:

#### **a. Teknik Kuesioner:**

Pengumpulan data dengan teknik kuesioner dilakukan dengan penyampaian berbagai pertanyaan tertulis kepada responden untuk mengetahui pendapat atau sikapnya. Bentuk pertanyaan yang ditanyakan kepada para responden terdiri tiga kategori:

- Pertanyaan tertutup

Yaitu bentuk pertanyaan, dimana responden tinggal memilih jawaban yang telah disediakan dalam kuesioner.

- Pertanyaan terbuka

Yaitu bentuk pertanyaan yang bersifat esay, jawaban tidak disediakan, sehingga responden lebih leluasa menjawabnya.



- Kombinasi pertanyaan tertutup dan terbuka

Yaitu bentuk pertanyaan yang terdiri dari pertanyaan bersifat tertutup ditambah dengan pertanyaan tambahan yang sifatnya terbuka.

b. Teknik Wawancara

Pengumpulan data dengan teknik wawancara ini digunakan sebagai pelengkap dari teknik kuesioner. Data yang tidak dapat dikumpulkan melalui kuesioner akan digali melalui wawancara. Wawancara akan dilakukan secara terstruktur dengan berpedoman pada daftar pertanyaan telah dipersiapkan.

c. Teknik Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi dilakukan pengamatan terhadap obyek yang disurvei baik terhadap para penumpang maupun crew armada angkutan yang bersangkutan. Misalnya dengan mengamati pergerakan calon penumpang/penumpang di terminal, perlakuan crew bis saat menaikkan dan menurunkan penumpang dan sebagainya.

### 3.8. Pengolahan dan Analisis Data

Data yang berhasil dikumpulkan dari survey, dipilah-pilah, disusun, dikompilasi dan diolah serta disajikan dalam bentuk tabel dan/atau grafik. sehingga mudah dibaca dan dipahami keterkaitan antara satu data dengan data yang lain. Sedangkan analisis data dilakukan secara deskriptive kualitatif untuk menjelaskan keadaan dan temuan-temuan di lapangan.

Secara lebih spesifik untuk menganalisis Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) yang meliputi 9 aspek pelayanan adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan angkutan AKDP yang tercermin dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” dari masing-masing unsur pelayanan pembentuk IKM



tersebut. Untuk menghitung Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dari 9 unsur pelayanan tersebut, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan menggunakan formula sebagai berikut :

$$1 \quad \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{20} = 0,050$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata rata tertimbang ( 0,050 ) dengan rumus sebagai berikut:

$$2 \quad \text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$3 \quad \text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Selanjutnya dari hasil perhitungan di atas : tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 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





## BAB IV

### GAMBARAN UMUM WILAYAH SURVEY

#### 4.1. Kondisi Umum Jawa Timur

Provinsi Jawa Timur terletak pada 111°0' hingga 114°4' Bujur Timur, dan 7°12' hingga 8°48' Lintang Selatan. Luas wilayah Provinsi Jawa Timur mencapai 46.428 kilometer persegi, terbagi ke dalam empat badan koordinasi wilayah (Bakorwil), 29 kabupaten, sembilan kota, dan 658 kecamatan dengan 8.457 desa/kelurahan (2.400 kelurahan dan 6.097 desa).

Secara umum wilayah Jawa Timur terbagi dalam dua bagian besar, yaitu Jawa Timur daratan hampir mencakup 90% dari seluruh luas wilayah Provinsi Jawa Timur atau mencapai 47.157,72 kilometer persegi, dan wilayah Kepulauan Madura yang sekitar 10% dari luas wilayah Jawa Timur. Di sebelah utara, Provinsi Jawa Timur berbatasan dengan Laut Jawa. Di sebelah timur berbatasan dengan Selat Bali. Di sebelah selatan berbatasan dengan perairan terbuka, Samudera Indonesia, sedangkan di sebelah barat berbatasan dengan Provinsi Jawa Tengah.

Panjang bentangan barat-timur sekitar 400 kilometer. Lebar bentangan utara-selatan di bagian barat sekitar 200 kilometer, sedangkan di bagian timur lebih sempit, hanya sekitar 60 kilometer. Madura adalah pulau terbesar di Jawa Timur, dipisahkan dengan daratan Jawa oleh Selat Madura. Pulau Bawean berada sekitar 150 kilometer sebelah utara Jawa. Di sebelah timur Madura terdapat gugusan pulau, paling timur adalah Kepulauan Kangean, dan paling utara adalah Kepulauan Masalembu. Di bagian selatan terdapat dua pulau kecil, Nusa Barung dan Pulau Sempu.

Provinsi Jawa Timur dapat dibedakan menjadi tiga wilayah dataran, yakni dataran tinggi, sedang, dan rendah. Dataran tinggi merupakan daerah dengan ketinggian rata-rata di atas 100 meter dari permukaan laut (Magetan, Trenggalek, Blitar, Malang, Batu, Bondowoso). Dataran sedang mempunyai ketinggian 45-100 meter di atas permukaan laut (Ponorogo,



Tulungagung, Kediri, Lumajang, Jember, Nganjuk, Madiun, Ngawi). Kabupaten/kota (20) sisanya berada di daerah dataran rendah, yakni dengan ketinggian di bawah 45 meter dari permukaan laut.

Surabaya sebagai Ibukota Provinsi Jawa Timur merupakan kota yang letaknya paling rendah, yaitu sekitar 2 meter di atas permukaan laut. Sedangkan kota yang letaknya paling tinggi dari permukaan laut adalah Malang, dengan ketinggian 445 m di atas permukaan laut.

Secara fisiografis, wilayah Provinsi Jawa Timur dapat dikelompokkan dalam tiga zona: zona selatan-barat (plato), merupakan pegunungan yang memiliki potensi tambang cukup besar; zona tengah (gunung berapi), merupakan daerah relatif subur terdiri dari dataran rendah dan dataran tinggi (dari Ngawi, Blitar, Malang, hingga Bondowoso); dan zona utara dan Madura (lipatan), merupakan daerah relatif kurang subur (pantai, dataran rendah dan pegunungan). Di bagian utara (dari Bojonegoro, Tuban, Gresik, hingga Pulau Madura) ini terdapat Pegunungan Kapur Utara dan Pegunungan Kendeng yang relatif tandus.

Pada bagian tengah wilayah Jawa Timur terbentang rangkaian pegunungan berapi: Di perbatasan dengan Jawa Tengah terdapat Gunung Lawu (3.265 meter). Di sebelah selatan Nganjuk terdapat Gunung Willis (2.169 meter) dan Gunung Liman (2.563 meter). Pada koridor tengah terdapat kelompok Anjasmoro dengan puncak-puncaknya Gunung Arjuno (3.239 meter), Gunung Welirang (3.156 meter), Gunung Anjasmoro (2.277 meter), Gunung Wayang (2.198 meter), Gunung Kawi (2.681 meter), dan Gunung Kelud (1.731 meter). Pegunungan tersebut terletak di sebagian Kabupaten Kediri, Kabupaten Blitar, Kabupaten Malang, Kabupaten Pasuruan, Kabupaten Mojokerto, dan Kabupaten Jombang.

Kelompok Tengger memiliki puncak Gunung Bromo (2.192 meter) dan Gunung Semeru (3.676 meter). Semeru, dengan puncaknya yang disebut Mahameru adalah gunung tertinggi di Pulau Jawa. Di bagian timur terdapat dua kelompok pegunungan: Pegunungan Iyang dengan puncaknya Gunung Argopuro (3.088 meter), dan Pegunungan Ijen dengan



puncaknya Gunung Raung (3.332 meter). Pada bagian selatan terdapat rangkaian perbukitan, yakni dari pesisir pantai selatan Pacitan, Trenggalek, Tulungagung, Blitar, hingga Malang. Pegunungan Kapur Selatan merupakan kelanjutan dari rangkaian Pegunungan Sewu di Yogyakarta.

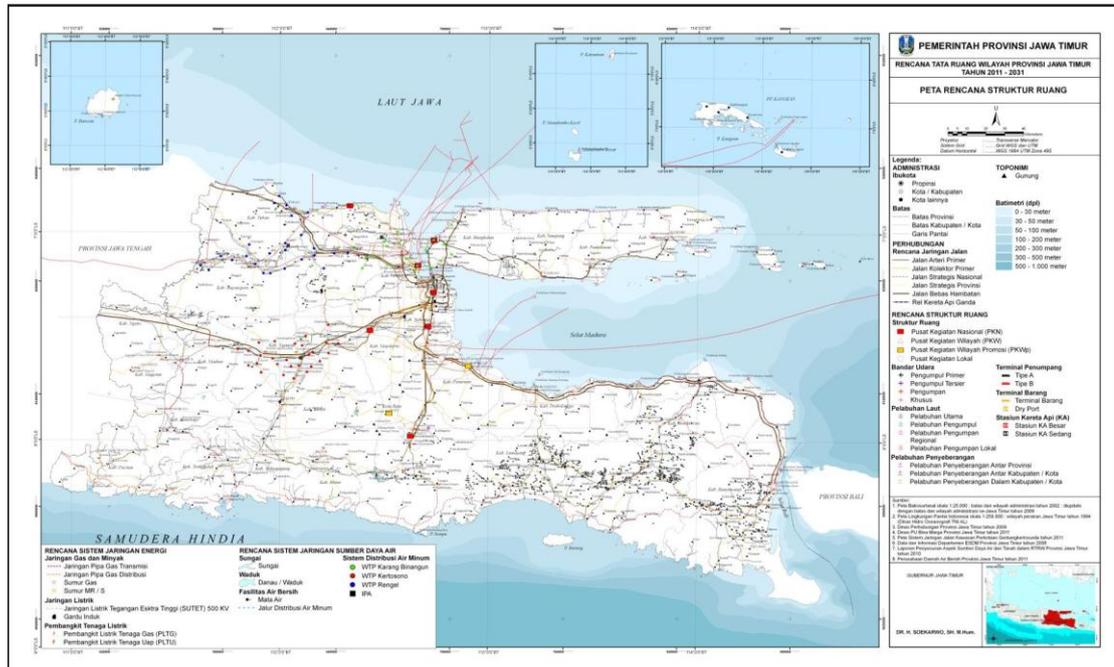
Dua sungai terpenting di Jawa Timur adalah Sungai Brantas (290 km), dan Bengawan Solo. Sungai Brantas memiliki mata air di daerah Malang. Sesampai di Mojokerto, Sungai Brantas pecah menjadi dua: Kali Mas dan Kali Porong. Keduanya bermuara di Selat Madura. Bengawan Solo berasal dari Jawa Tengah, akhirnya bermuara di Gresik. Di lereng Gunung Lawu di dekat perbatasan dengan Jawa Tengah terdapat Telaga Sarangan, sebuah danau alami. Bendungan utama di Jawa Timur antara lain Bendungan Sutami dan Bendungan Selorejo, yang digunakan untuk irigasi, pemeliharaan ikan, dan pariwisata.

Jawa Timur memiliki iklim tropis basah. Dibandingkan dengan wilayah Pulau Jawa bagian barat, Jawa Timur pada umumnya memiliki curah hujan lebih sedikit. Curah hujan rata-rata 1.900 mm per tahun, dengan musim hujan selama 100 hari. Suhu rata-rata berkisar 21-34°C. Suhu di daerah pegunungan lebih rendah, bahkan di daerah Ranu Pane (lereng Gunung Semeru), suhu bisa mencapai minus 4°C, yang menyebabkan turunnya salju lembut.

Secara lebih jelas kondisi wilayah Provinsi Jawa Timur seperti terlihat pada gambar peta berikut ini:



**Gambar 4.1 : Peta Wilayah Provinsi Jawa Timur**



Sumber : RTRW Provinsi Jawa Timur

Wilayah kegiatan penyusunan Standar Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP) meliputi wilayah-wilayah yang dilalui bus umum (AKDP) koridor Surabaya – Madiun – Magetan yang melalui kabupaten-kabupaten/ Kota : Surabaya, Sidoarjo, Mojokerto, Jombang, Nganjuk, Madiun, dan Magetan.

## 4.2. Diskripsi Wilayah di Sepanjang Koridor Surabaya-Madiun Magetan

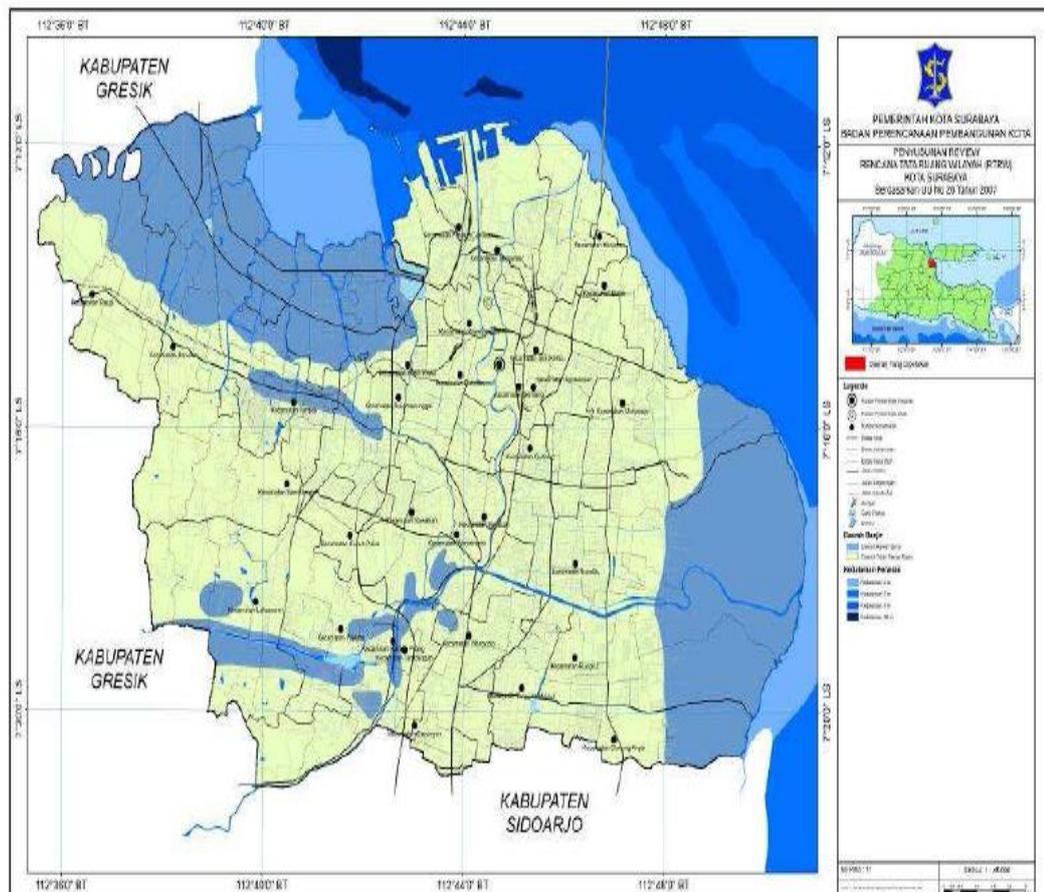
### 4.2.1. Kota Surabaya

Kota Surabaya sebagai ibukota Provinsi Jawa Timur dengan luas wilayah 33.048 Ha, terletak diantara 7°9' - 7°21' Lintang Selatan dan 112°36' - 112°54' Bujur Timur. Wilayahnya berbatasan dengan Selat Madura di sebelah utara dan timur, Kabupaten Sidoarjo di sebelah selatan



dan Kabupaten Gresik di sebelah barat. Peta administratif kota Surabaya disajikan dalam gambar berikut ini.

**Gambar 4.2: Peta Administratif Kota Surabaya**



Sumber :RPJMD Kota Surabaya

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%, sebagian lagi pada sebelah barat (12,77%) dan sebelah selatan (6,52%) merupakan daerah perbukitan landai dengan ketinggian 25 - 50 meter diatas permukaan laut dan pada kemiringan 5 - 15%.



Secara administrasi pemerintahan, Kota Surabaya dikepalai oleh Walikota. Jumlah kecamatan yang ada di Kota Surabaya sebanyak 31 kecamatan dengan jumlah kelurahan sebanyak 160 kelurahan yang terbagi atas 1.405 Rukun Warga (RW) dan 9.271 Rukun Tetangga (RT).

Jumlah penduduk Kota Surabaya sampai dengan tahun 2012/2013 adalah sebanyak 3.125.576 jiwa. Diperkirakan jumlah penduduk kota Surabaya Tahun 2013/2014 mencapai 3.658.943 jiwa. Jumlah penduduk terbanyak berada di Kecamatan Tambaksari yaitu 242.735 jiwa. Sedangkan jumlah penduduk yang paling sedikit terdapat di Kecamatan Bulak, yaitu 41.742 jiwa.

#### **4.2.2. Kabupaten Sidoarjo**

Kabupaten Sidoarjo adalah Kabupaten yang dihimpit dua sungai, sehingga terkenal dengan Kota Delta. Kabupaten Sidoarjo terletak antara 112,50 – 112,90 Bujur Timur dan 7,30 – 7,50 Lintang Selatan. Secara administrasi, luas wilayah Kabupaten Sidoarjo 714,243 km<sup>2</sup> yang terbagi sebagai berikut:

- sebesar 40,81 persen berada dibagian tengah, terletak diketinggian 3-10 meter dan berair tawar;
- sebesar 29,99% berada disebelah timur, terletak di ketinggian 0-3 meter dan merupakan daerah pantai;
- sebesar 29,20% sisanya terletak di ketinggian 10-25 meter dan berada dibagian barat.

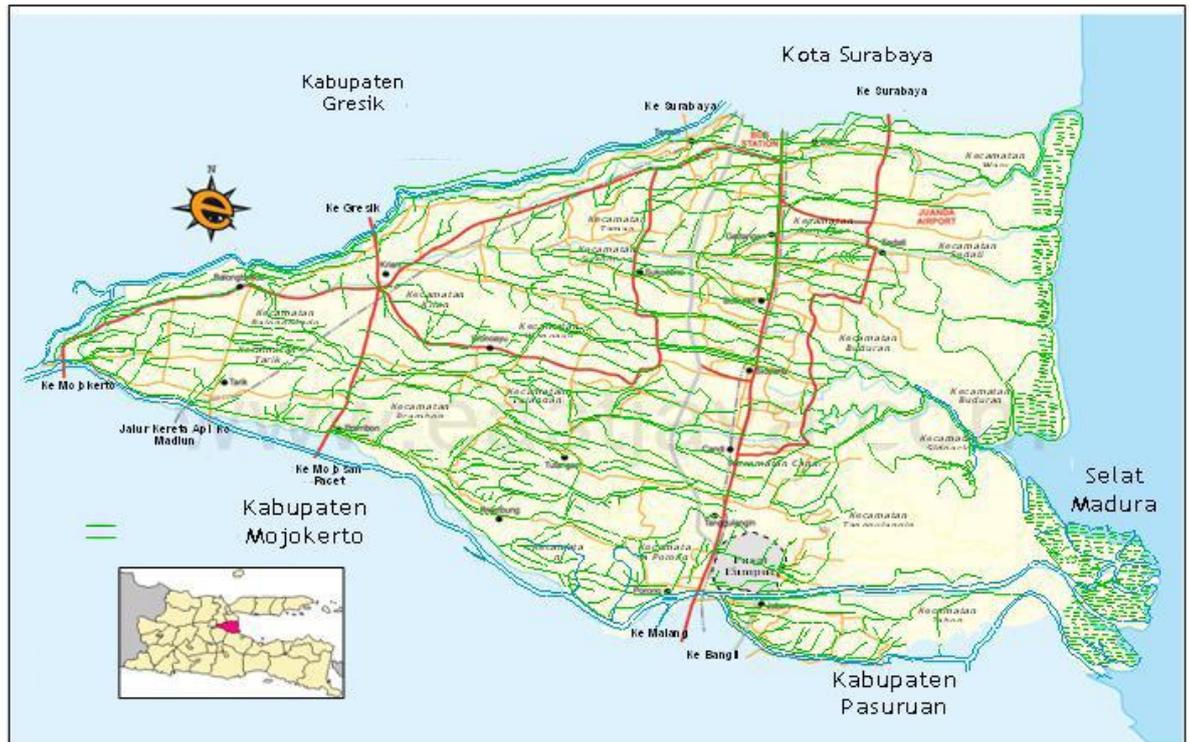
Batas batas wilayah kabupaten Sidoarjo adalah sebagai berikut :

- Sebelah utara berbatasan dengan Kota Surabaya dan Kabupaten Gresik
- Sebelah selatan berbatasan langsung dengan Kabupaten Pasuruan
- Sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Mojokerto
- Sebelah timur berbatasan dengan Selat Madura



Peta administratif Kabupaten Sidoarjo disajikan dalam gambar berikut ini.

**Gambar 4.3: Peta Administratif Kabupaten Sidoarjo**



Sumber : Kabupaten Sidoarjo Dalam Angka

Secara topografi, Kabupaten Sidoarjo merupakan suatu wilayah yang mempunyai beberapa beberapa lapisan batuan, untuk batuan Alluvium seluas 686,89 tersebar di semua kecamatan yang ada di Sidoarjo, tapi untuk Lapisan batuan Plistosen Fasien Sedimen hanya terdapat di 6 kecamatan antara lain Sidoarjo 0,4 Km, Buduran 14,69 Km, Taman 4,48 Km, Waru 3,84 Km, Gedangan 0,38 Km, dan Sedati seluas 3,55 Km. Sedangkan lapisan tanah untuk Alluvial kelabu merata di 18 Kecamatan seluas 470,18 Km, Lapisan tanah jenis As. Alluvial Klb dan coklat kekuningan hanya di 4 kecamatan krembung, Balongbendo, Tarik dan Prambon masing – masing 4,54 km, 27,95 Km, 9,87 Km, dan 7,33 Km. Lapisan tanah Alluvial Hidromorf seluas 213,61 Km menyebar di 8 Kecamatan Sidoarjo, Buduran, Candi, Porong, Tanggulangin, Jabon, Waru, dan Sedati, adapun lapisan tanah kelabu Tua seluas 8,71 Km di 2



kecamata buduran dan Gedangan Kondisi air ada dua jenis rasa air di Kabupaten Sidoarjo yaitu air asin dan tawar, ada 8 Kecamatan yang sebagian wilayah rasa airnya asin seluas 163,13 Km dan 10 kecamatan murni air tawar.

Dari sisi iklim, Kabupaten Sidoarjo berada disekitar garis katulistiwa, maka seperti di Kabupaten/Kota lain di Jawa Timur, wilayah ini mempunyai perubahan musim sebanyak 2 kali setiap musimnya, yaitu musim kemarau dan musim penghujan. Musim Penghujan berkisar di bulan Oktober sampai dengan Bulan April dan di bulan selebihnya yaitu bulan Mei sampai september adalah musim kemarau. Adapun Lokasi penangkar Hujan menyebar di 17 Kecamatan kecuali di Kecamatan Tulangan tidak ada lokasi penangkar hujan.

#### 4.2.3. Kabupaten Mojokerto

Kabupaten Mojokerto merupakan bagian dari wilayah Propinsi Jawa Timur yang secara geografis terletak di antara 111°20'13" sampai dengan 111°40'47" bujur timur dan antara 7°18'35" sampai dengan 7°47'30" lintang selatan dengan luas daerah seluruhnya 969.360 Km<sup>2</sup> atau sekitar 2,09% dari luas Propinsi Jawa Timur.

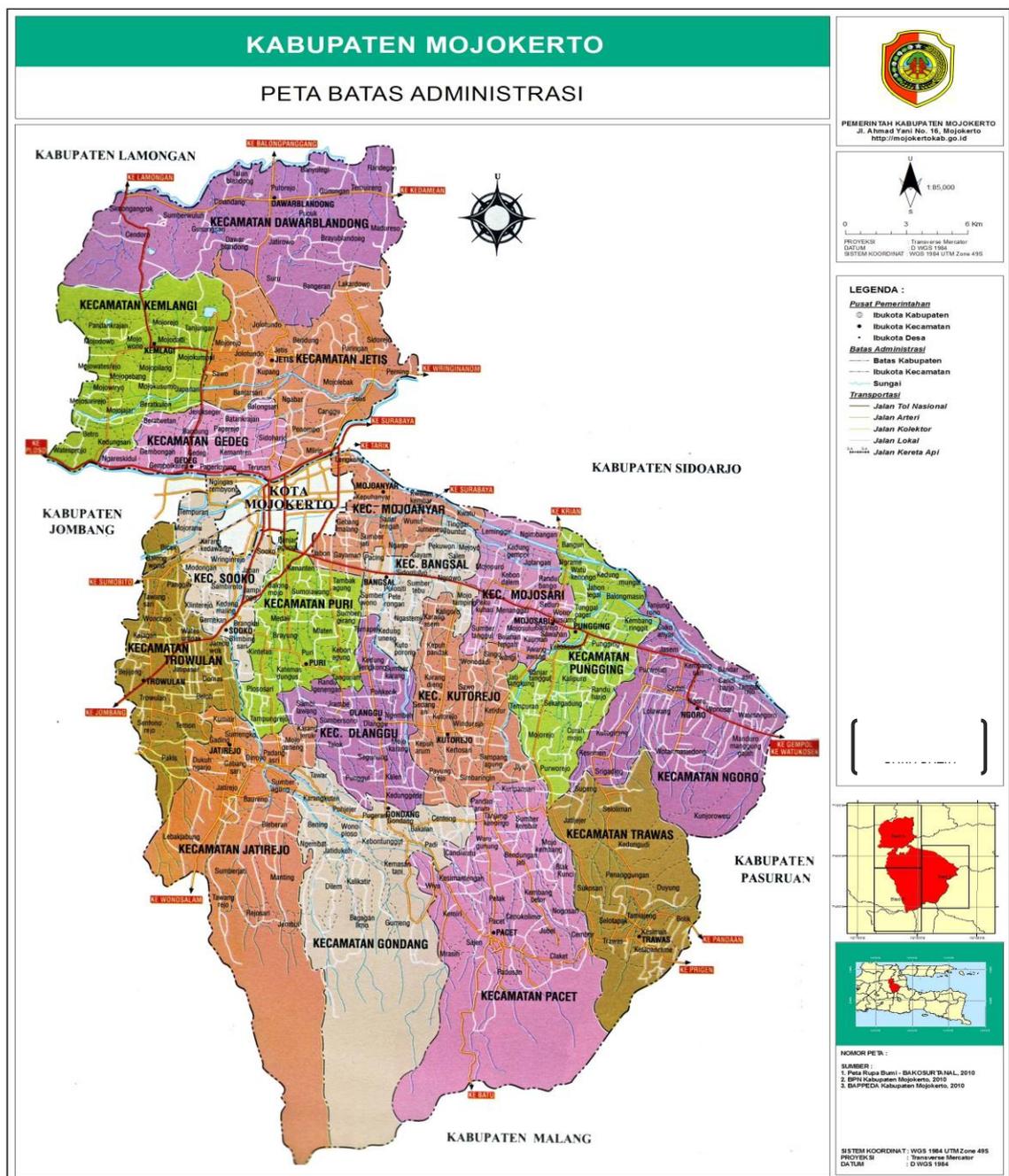
- Pemukiman	:	132,440 Km <sup>2</sup>
- Pertanian	:	371,010 Km <sup>2</sup>
- Hutan	:	289,480 Km <sup>2</sup>
- Perkebunan	:	170,000 KM <sup>2</sup>
- Rawa/Waduk	:	0,490 Km <sup>2</sup>
- Lahan Kritis	:	0,200 Km <sup>2</sup>
- Padang Rumput	:	1,590 Km <sup>2</sup>
- Semak/Alang-alang	:	0,720 Km <sup>2</sup>



Secara geografis Kabupaten Mojokerto tidak berbatasan dengan pantai, hanya berbatasan dengan wilayah kabupaten lainnya :

- Sebelah Utara : Kabupaten Lamongan dan Kabupaten Gresik
- Sebelah Timur : Kabupaten Sidoarjo dan Kabupaten Pasuruan
- Sebelah Selatan : Kabupaten Malang dan Kota Batu
- Sebelah Barat : Kabupaten Jombang

**Gambar 4.4: Peta Administrasi Kabupaten Mojokerto**





Topografi wilayah Kabupaten Mojokerto cenderung cekung ditengah-tengah dan tinggi di bagian selatan dan utara. Bagian selatan merupakan bagian pegunungan yang subur, meliputi kecamatan Pacet, Trawas, Gondang, dan Jatirejo. Bagian tengah merupakan bagian dataran, sedangkan bagian utara merupakan daerah perbukitan kapur yang cenderung kurang subur.

Sekitar 30% dari wilayah Mojokerto kemiringan tanahnya lebih dari 15 derajat, sedangkan sisanya merupakan wilayah dataran dengan kemiringan kurang dari 15 derajat. Topografi wilayah Kabupaten Mojokerto cenderung di tengah dan tinggi di bagian selatan dan utara. Bagian selatan merupakan wilayah pegunungan yang subur, meliputi Kecamatan Pacet, trawas, Gondang dan jatirejo. Bagian tengah merupakan wilayah dataran, sedangkan bagian utara merupakan daerah perbukitan kapur yang kurang subur.

Pada umumnya ketinggian di wilayah Mojokerto rata-rata berada kurang dari 500 meter diatas permukaan laut, dan hanya Kecamatan Pacet dan Trawas yang merupakan daerah terluas yang memiliki daerah dengan ketinggian lebih dari 700 meter diatas permukaan laut.

Secara administratif wilayah Kabupaten Mojokerto terdiri dari 18 Kecamatan dan 304 Desa/Kelurahan 299 desa dan 5 Kelurahan, dimana wilayah Kecamatan Dawarblandong merupakan kecamatan dengan luas wilayah terbesar. Sedangkan Kecamatan Ngoro dan Jetis mempunyai luas wilayah terbesar kedua dan ketiga



Tabel 4.1

**Nama, Luas Wilayah Per Kecamatan dan Jumlah Kelurahan/Desa  
Di Kabupaten Mojokerto**

Nama Kecamatan	Jumlah Kelurahan/ Desa	Luas Wilayah			
		Administrasi		Terbangun	
		(Ha)	(%) Thd Total	(Ha)	(%) Thd Total
1. JATIREJO	19	3.298	4,40	2.308,6	4,35
2. GONDANG	18	6.276,5	8,38	4.393,5 5	8,28
3. PACET	20	5.907	7,89	4.134,9	7,79
4. TRAWAS	13	4.940	6,60	3.458	6,52
5. NGORO	19	5.753,9	7,69	4.027,7 3	7,59
6. PUNGGING	19	4.575	6,11	3.189,9	6,01
7. KUTOREJO	17	4.254,1	5,68	2.977,8 7	5,61
8. MOJOSARI	19	2.665	3,46	1.865,5	3,52
9. BANGSAL	17	3.242,9	3,17	2.270,0 3	4,28
10. MOJOANYAR	12	2.272,5	3,04	1.590,7 5	3,00
11. DLANGGU	16	3.532	4,72	2.472,4	4,66
12. PURI	16	3.573,3	4,77	2.501,3 1	4,71
13. TROWULAN	16	4.098	5,47	2.868,6	5,41
14. SOOKO	15	2.470	3,30	1.729	3,26
15. GEDEG	14	2.238,2	2,99	1.566,7 4	2,95
16. KEMLAGI	20	5.005	6,68	3.503,5	6,60
17. JETIS	16	5.656	7,56	3.959,2	7,46
18. DAWARBLANDONG	18	6.062	8,10	4.243,4	8,00

Sumber: Kabupaten Mojokerto Dalam Angka



Kabupaten Mojokerto mempunyai sungai sebanyak 43 buah yang sudah mempunyai nama, disamping masih banyak juga saluran tersier maupun kuarter yang tidak mempunyai nama. Sungai besar yang melewati wilayah Kabupaten Mojokerto adalah Sungai Brantas dengan debit air  $\pm 10.031$  liter/detik dan Sungai Marmoyo dengan debit  $\pm 262$  liter/detik.

#### 4.2.4. Kabupaten Jombang

Luas wilayah Kabupaten Jombang adalah 1.159,50 km<sup>2</sup>, atau menempati sekitar 2,5% luas wilayah Provinsi Jawa Timur. Secara administratif, Kabupaten Jombang terdiri dari 21 kecamatan, yang meliputi 302 desa dan 4 kelurahan, serta 1.258 dusun/lingkungan. Dalam skenario pengembangan sistem perwilayahan Jawa Timur, Kabupaten Jombang termasuk Wilayah Pengembangan Germakerto-susila Plus, yang secara struktur maupun pola ruang lebih banyak diarahkan untuk mendukung percepatan pembangunan kawasan metropolitan sebagai pusat pertumbuhan utama di Jawa Timur. Disamping itu, untuk pengembangan sistem perdesaan diarahkan pada penguatan hubungan desa-kota melalui pemantapan sistem agropolitan.

Secara geografis, Kabupaten Jombang memiliki letak yang sangat strategis, karena berada pada perlintasan jalur arteri primer Surabaya-Madiun-Yogyakarta dan jalan provinsi Malang-Jombang-Babat, serta dilintasi ruas jalan tol Surabaya-Mojokerto-Kertosono yang kini sedang dalam tahap pembangunan. Ibukota Kabupaten Jombang berjarak 79 km dari Surabaya, Ibukota Provinsi Jawa Timur. Kabupaten Jombang terletak antara 7°20'48,60"-7°46'41,26" Lintang Selatan serta antara 112°03'46,57"-112°27'21,26" Bujur Timur

Batas wilayah administrasi Kabupaten Jombang adalah:



- Sebelah Utara : Kabupaten Lamongan dan Kabupaten Bojonegoro
- Sebelah Timur : Kabupaten Mojokerto
- Sebelah Selatan : Kabupaten Kediri dan Kabupaten Malang
- Sebelah Barat : Kabupaten Nganjuk

**Gambar 4.5: Peta Administratif Kabupaten Jombang**



Sumber : Bappeda Kabupaten Jombang



Luasan wilayah kecamatan dan jumlah desa/dusun pada masing-masing kecamatan tersaji dalam tabel berikut:

**Tabel 4.2**  
**Luas Wilayah, Jumlah Desa dan Dusun Per Kecamatan**  
**di Kabupaten Jombang**

No.	Kecamatan	Luas (Km <sup>2</sup> )	Jumlah Desa/ Kelurahan	Jumlah Dusun
1	Bandarkedungmulyo	32,50	11	42
2	Perak	29,05	13	36
3	Gudo	34,39	18	75
4	Diwek	47,70	20	100
5	Ngoro	49,86	13	82
6	Mojowarno	78,62	19	68
7	Bareng	94,27	13	50
8	Wonosalam	121,63	9	48
9	Mojoagung	60,18	18	60
10	Sumobito	47,64	21	76
11	Jogoroto	28,28	11	46
12	Peterongan	29,47	14	56
13	Jombang	36,40	20	72
14	Megaluh	28,41	13	41
15	Tembelang	32,94	15	65
16	Kesamben	51,72	14	61
17	Kudu	77,75	11	47
18	Ngusikan	34,98	11	39
19	Ploso	25,96	13	50
20	Kabuh	97,35	16	87
21	Plandaan	120,40	13	57
<b>Jumlah</b>		<b>1.159,50</b>	<b>306</b>	<b>1.258</b>

Sumber : Bappeda Kabupaten Jombang



Berdasarkan data tersebut Kecamatan Wonosalam merupakan kecamatan yang memiliki wilayah terluas dengan luas 121,63 Km<sup>2</sup> dan memiliki 9 desa dan 48 dusun. Sedangkan Kecamatan Ploso merupakan kecamatan dengan wilayah yang terkecil dengan luas 25,96 Km<sup>2</sup> dan memiliki 13 Desa dan 50 Dusun.

Berdasarkan pola relief topografi, Kabupaten Jombang dapat dibagi menjadi tiga satuan morfologi, yaitu:

- *Bagian Selatan*, merupakan morfologi perbukitan vulkanik, yang meliputi sebagian Kecamatan Mojoagung, sebagian Kecamatan Bareng, serta Kecamatan Wonosalam, dengan puncaknya antara lain G. Gede-1 (1.629 m), G. Gentonggowok (1.942 m), G. Gede-2 (1.868 m), G. Watujuwadah (1.629 m), dan G. Tambakmerang (1.360 m);
- *Bagian Tengah*, merupakan morfologi dataran aluvial. Satuan ini menempati sebagian besar wilayah Kabupaten Jombang, yang dicirikan oleh topografi datar dengan elevasi 21-100 meter dpal dan kemiringan lereng 0-2%, dimana terdapat aliran sungai besar yang permanen (perennial) seperti Sungai Brantas beserta anak-anak sungainya. Kawasan ini telah berkembang sebagai pemukiman dan perkotaan yang pesat, terbentuk tanah-tanah yang tebal dan subur, serta terdapat lahan pertanian beririgasi teknis. Pada satuan ini elevasi berkisar antara 21 hingga 100 meter dpal;
- *Bagian Utara*, merupakan perbukitan struktural lipatan, meliputi sebagian Kecamatan Kabuh, Kecamatan Ngusikan, Kecamatan Kudu, dan Kecamatan Plandaan. Satuan morfologi ini dicirikan oleh adanya pola kontur yang kasar, dengan kemiringan lereng 16-40%. Pola kontur tidak teratur, karena pengaruh proses erosi dan banyaknya puncak-puncak bukit rendah, seperti G. Selolanang (261 m), G. Guwo (231 m), G. Wadon (220 m), G. Resek (164 m), dan G. Pucangan (168 m).



Sebagian besar wilayah Kabupaten Jombang terdiri dari dataran rendah, yakni 95% wilayahnya memiliki ketinggian kurang dari 500 meter, sementara 4,38% memiliki ketinggian 500-700 meter, dan 0,62% memiliki ketinggian >700 meter. Sedangkan secara morfometri, Kabupaten Jombang dapat dibagi menjadi 4 (empat) kelas kemiringan lereng, yaitu:

- Kelas kemiringan 0–2%, meliputi seluruh kecamatan di Kabupaten Jombang, kecuali Kecamatan Wonosalam, Kudu dan Ngusikan;
- Kelas kemiringan 2–5%, meliputi sebagian wilayah Kecamatan Mojowarno, Bareng, Wonosalam, Mojoagung, Jombang, Kudu, Ngusikan, Kabuh dan Plandaan;
- Kelas kemiringan 15–40%, meliputi sebagian wilayah Kecamatan Bareng, Wonosalam, Mojoagung, Kudu, Ngusikan, Kabuh dan Plandaan;
- Kelas kemiringan >40%, meliputi sebagian wilayah Kecamatan Bareng, Wonosalam, Mojoagung, Ngusikan dan Plandaan.

#### 4.2.5. Kabupaten Nganjuk

Kabupaten Nganjuk merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Timur yang terletak di bagian barat dari wilayah Provinsi Jawa Timur pada koordinat  $111^{\circ} 50'$  –  $112^{\circ} 13'$  Bujur Timur dan  $7^{\circ} 20'$  –  $7^{\circ} 50'$  Lintang Selatan dengan luas wilayah seluas 122.433,1 ha dengan batas-batas wilayah administrasi :

- Sebelah Utara : Kabupaten Bojonegoro
- Sebelah Selatan : Kabupaten Kediri dan Tulungagung
- Sebelah Timur : Kabupaten Jombang dan Kabupaten Kediri
- Sebelah Barat : Kabupaten Ponorogo dan Madiun

Secara geografis kabupaten Nganjuk tersebar ke dalam 3 wilayah dataran yaitu 91.144,5 ha (74,44%) terletak di dataran rendah, 25.267,4



ha (20,64%) di dataran sedang dan 6.021,2 ha (4,92%) merupakan dataran tinggi. Wilayah tersebut tersebar dari selatan yaitu Gunung Wilis bagian utara hingga kaki gunung Kendeng bagian selatan. Wilayah Kecamatan di kaki Gunung Wilis diantaranya Kecamatan Ngetos, Sawahan, Wilangan, Sebagian Kecamatan Loceret dan Pace Sedangkan di bagian utara yaitu kaki Gunung Kendeng adalah Kecamatan Ngluyu

**Gambar 4.6: Peta Administratif Kabupaten Nganjuk**



Sumber: BPS Kabupaten Nganjuk

Topografi kabupaten Nganjuk meliputi sebelah barat daya merupakan daerah pegunungan (Gunung Wilis) dengan ketinggian 1.000 sampai dengan 2.300 m DPL, potensial untuk tanaman perkebunan dan hortikultura. Bagian tengah merupakan dataran rendah dengan ketinggian 39-140 m DPL, merupakan daerah pertanian tanaman pangan dan hortikultura. Bagian utara merupakan daerah pegunungan (Pegunungan Kendeng) dengan ketinggian 60-300 m DPL, yang merupakan



daerahhutan jati, lahan potensial untuk tanaman tembakau dan bahan galian kapur.

Sebagian besar kecamatan berada pada dataran rendah dengan ketinggian antara 46 meter sampai dengan 95 meter di atas permukaan laut. Sedangkan 4 (empat) kecamatan berada pada daerah pegunungan dengan ketinggian 150 meter sampai 750 meter di atas permukaan laut. Daerah tertinggi terletak di Desa Ngliman Kecamatan Sawahan. Bila di lihat dari tipe sebaran tanah yang ada, maka wilayah Kabupaten Nganjuk terbagi ke dalam 3 asal jenis tanah berdasarkan pembentukannya, yaitu berasal dari Jenis tanah yang pembentukannya berasal dari material gunung berapi seperti tanah andosol, latosol, grumosol dan regosol tersebar hampir di seluruh kecamatan-kecamatan, jenis tanah yang berasal dari endapan aliran sungai yang sering disebut dengan tanah alluvial di dataran rendah dan tanah yang berasal dari pelapukan bebatuan besar dengan jenis tanah litosol. Wilayah yang memiliki jenis tanah tersebut adalah Rejoso dan Ngluyu.

#### **4.2.6. Kabupaten Madiun**

Kabupaten Madiun merupakan salah satu dari 29 kabupaten di wilayah Provinsi Jawa Timur. Hingga kini, pusat pemerintahan Kabupaten Madiun masih berada di Kota Madiun, sekalipun kini perkembangan wilayah yang paling progresif berlangsung di Kecamatan Mejayan. Secara geografis, Kabupaten Madiun terletak di sekitar 70 12 ' sampai dengan 70 48 ' 30 " Lintang Selatan dan 111 0 25 ' 45 " sampai dengan 111 0 51 ' Bujur Timur. Keseluruhan luas wilayah 1.010,86 Km<sup>2</sup>, terdiri dari 15 wilayah administrasi kecamatan dan 206 wilayah administrasi desa/kelurahan. Adapun batas administrasi Kabupaten Madiun sebagai berikut :

- Batas sebelah Utara : Kabupaten Bojonegoro

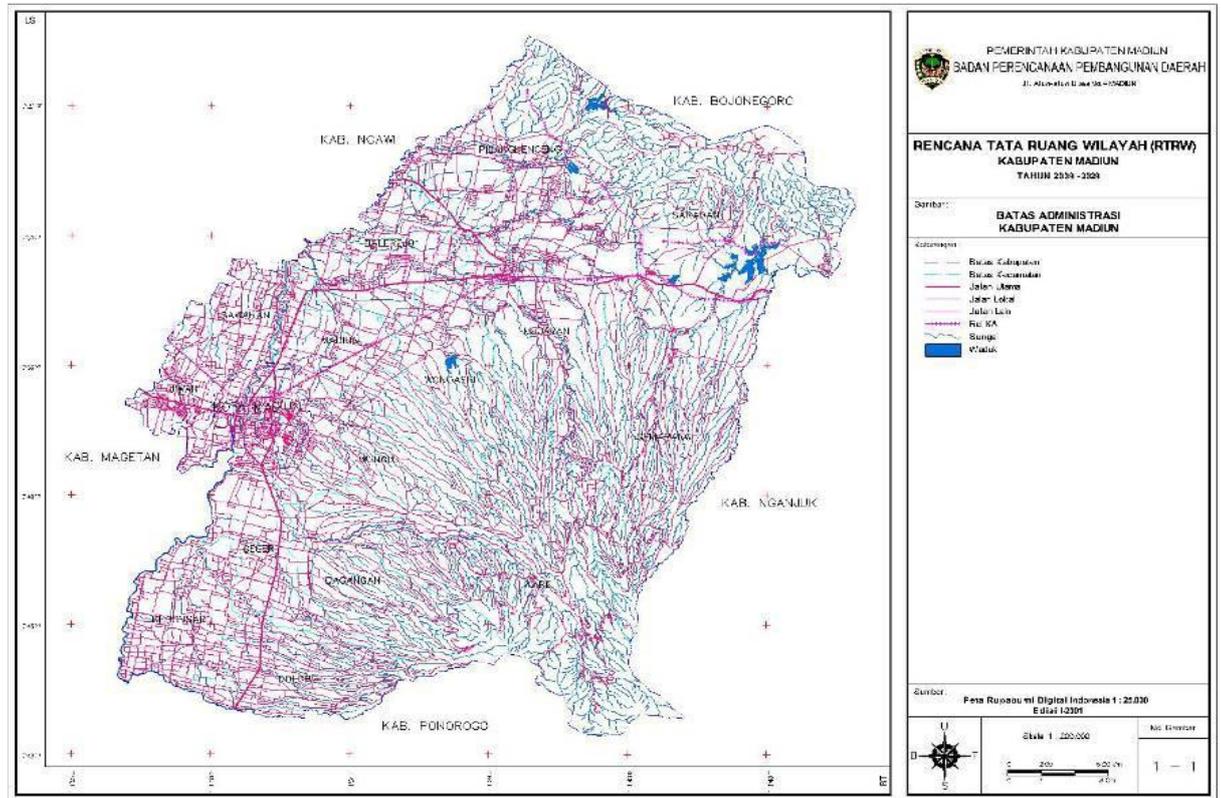


- Batas sebelah Timur : Kabupaten Nganjuk
- Batas sebelah Selatan : Kabupaten Ponorogo
- Batas sebelah Barat : Kabupaten Magetan dan Ngawi

Topografi di Kabupaten Madiun membujur dari utara ke selatan dengan posisi terendah terdapat di lembah-lembah Bengawan Madiun berdekatan dengan pusat Kota Madiun dengan ketinggian antara 21 - 100 mdpl. Kemudian berturut-turut ke arah selatan yang semakin bertambah tinggi hingga ketinggian hampir 2.000 mdpl. Kecamatan-kecamatan dengan ketinggian antara 1000-2000 mdpl diantaranya adalah Kecamatan Kare, Gemarang dan Dagangan sedangkan kecamatan dengan ketinggian >2000 mdpl adalah Kecamatan Kare. Untuk lebih jelasnya topografi beserta luasannya dapat dilihat pada Tabel 1.1 dan Diagram 1.1 Dari tabel dan diagram berikut terlihat bahwa untuk Kabupaten Madiun prosentase terbesar didominasi oleh ketinggian 100 – 500 meter di atas permukaan laut disusul kemudian oleh ketinggian 50 – 100 meter di atas permukaan laut yang tersebar di seluruh kecamatan di Kabupaten Madiun.



**Gambar 4.7: Peta Administratif Kabupaten Madiun**



**Sumber: BPS Kabupaten Madiun**

#### 4.2.7. Kabupaten Magetan

Kabupaten Magetan merupakan Kabupaten terkecil kedua di Provinsi Jawa Timur setelah Kabupaten Sidoarjo. Dengan luas wilayah kurang lebih 668.850 Km<sup>2</sup>. dengan jumlah penduduknya sekitar 692.208 jiwa. Secara administratif Kabupaten Magetan terbagi menjadi menjadi 18 Kecamatan dan 235 Desa/kelurahan.

Secara geografis Kabupaten Magetan terletak di antara 7 38' 30" Lintang selatan dan 111 20' 30" Bujur Timur. Adapun batas-batas wilayah Kabupaten Magetan adalah sebagai berikut:

- Utara: Kabupaten Ngawi



- Timur: Kabupaten Madiun, Kota Madiun
- Selatan: Kabupaten Ponorogo dan Kabupaten Wonogiri (Jawa Tengah)
- Barat: Kabupaten Karanganyar (Jawa Tengah)

Kabupaten Magetan merupakan suatu daerah yang perbatasannya di sebelah barat Gunung Lawu, menuju kebarat daya merupakan deretan gunung-gunung Sidoramping, gunung Jobolarangan dan Gunung Kukusan, berbatasan dengan Kabupaten Karanganyar Jawa Tengah.

Bagian Utara merupakan dataran yang bergelombang naik, mengarah dari arah timur ke barat sampai ke kaki gunung Lawu berbatasan dengan Kabupaten Ngawi. Bagian sebelah selatan merupakan dataran rendah berbatasan dengan Kabupaten Ponorogo dan Kabupaten Wonogiri Jawa Tengah. Bagian sebelah Timur dataran rendah melandai berbatasan dengan Kabupaten Madiun.

Sungai yang memotong daerah Magetan menjadi dua bagian mulai dari pangkal sumber dibawah Cemoro sewu, gunung Kendil dan gunung Sidoramping adalah sungai Gandong yang merupakan jalur bersejarah, penuh dengan misteri serta ditaburi dengan makam-makam peninggalan kuno.

Dilihat dari tingkat kesuburan tanahnya, Kabupaten Magetan dapat dibagi dalam 6 tipologi wilayah:

- Tipe wilayah pegunungan, tanah pertanian subur : Kecamatan Plaosan
- Tipe wilayah pegunungan, tanah pertanian sedang : Kecamatan Panekan dan Kecamatan Poncol
- Tipe wilayah pegunungan, tanah pertanian kurang subur(kritis): sebagian Kecamatan Poncol, Kecamatan Parang, Kecamatan Lembeyan, dan sebagian Kecamatan Kawedanan



- Tipe wilayah dataran rendah, tanah pertanian subur : Kecamatan Barat, Kecamatan Kartoharjo, Kecamatan Karangrejo, Kecamatan Karas, Kecamatan Takeran dan Kecamatan Nguntoronadi
- Tipe wilayah dataran rendah, tanah pertanian sedang: Kecamatan Maospati, sebagian Kecamatan Bendo, sebagian Kecamatan Kawedanan, sebagian Kecamatan Sukomoro, Kecamatan Ngariboyo, dan Kecamatan Magetan.
- Tipe wilayah dataran rendah, tanah pertanian kurang subur :  
sebagian Kecamatan Sukomoro dan sebagian Kecamatan Bendo

Produk unggulan yang dimiliki oleh Kabupaten Magetan diantaranya adalah kerajinan kulit yang berada di jalan sawo Kelurahan Selosari, disitu terdapat perkampungan pengrajin kulit yang sudah terkenal. Selain itu Magetan juga memiliki kerajinan bambu dan batik juga. Disektor pertanian magetan juga terkenal dengan jeruk pamelonya, daerah penghasil jeruk tersebut di singkat BETA SOKA (Bendo, Takeran dan Sukomoro) , selain jeruk juga ada durian taring.

Karena letak geografisnya, Magetan mengalami 2 masalah yaitu keterisolasian daerah dan ketersediaan air yang terbatas di musim kemarau (magetan bagian selatan). Untuk mengatasi 2 masalah tersebut, Pemerintahan Magetan melakukan pembangunan jalan tembus Magetan – Karanganyar dan juga membangun Waduk Gondang di daerah Poncol.





menyediakan pelayanan bus patas, sedangkan lainnya berupa jenis bus boumel.

Ditinjau dari aspek pelayanan, semakin banyak jumlah armada bus yang dioperasikan, tentunya akan berpengaruh terhadap headway bus, yakni semakin banyak jumlah armada bus yang beroperasi maka headway akan semakin kecil, yang mengakibatkan waktu tunggu di setiap terminal akan semakin sebentar, yang tentunya akan berpengaruh terhadap jumlah penumpang yang akan diangkut.

Secara lebih terinci perusahaan oto bus angkutan Antar Kota Dalam Provinsi Jawa Timur (AKDP) yang melayana koridor Surabaya-Madiun-Magetan seperti terlihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.3**  
**Armada Bus AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan**

NO.	NAMA PERUSAHAAN OTO BUS	JUMLAH ARMADA	KETERANGAN
01	Sinar Mandiri Mulia	4	Boemel
02	Restu	16	Boemel
03	Restu	14	Patas
04	Indrapura	2	Boemel
05	Tirta Mas	1	Boemel
	Jumlah	37	

*Sumber: Sistem Informasi Jaringan Angkutan Umum Jawa Timur*

#### 4.3.2. Kondisi Jalan

Kondisi jalan yang dilewati bus Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) Koridor Surabaya-Madiun Magetan menurut data dari Badan Pusat Statistik Jawa Timur untuk masing-masing wilayah, yakni Surabaya, Madiun dan Magetan seperti terlihat pada tabel berikut ini:



**Tabel 4.4**  
**Panjang Jalan Menurut Jenis Permukaan**

No.	Kabupaten/Kota	Aspal (Km)	Kerikil (Km)
01	Surabaya	2.024,48	-
02	Madiun	549,03	440,22
03	Magetan	570,87	1,38

Sumber: BPS Jawa Timur

**Tabel 4.5**  
**Panjang Jalan Menurut Kondisi Jalan**

No.	Kabupaten/Kota	Baik (Km)	Sedang	Rusak Ringan (Km)	Rusak Berat (Km)
01	Surabaya	189,20	94,00	23,70	
02	Madiun	296,36	164,79	235,28	301,82
03	Magetan	256,30	166,29	149,64	

Sumber: BPS Jawa Timur

#### 4.3.3. Pembagian Zona Wilayah

Untuk memudahkan dalam pelaksanaan kegiatan survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) Koridor Surabaya-Madiun-Magetan, maka rute yang dilewati bus AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan dibagi menjadi 12 zona dengan panjang trayek sekitar 220,10 Km. Secara lebih terinci jara masing-masing zona seperti terlihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.6****Jarak dan Pembagian Zona Surabaya-Madiun-Magetan**

<b>No</b>	<b>Lokasi</b>	<b>Jarak (Km)</b>
01	Surabaya	0
02	Sepanjang	11,1
03	Krian	16,9
04	Mojokerto	20,5
05	Mojoagung	17,4
06	Jombang	14,7
07	Perak	10
08	Kertosono	9,9
09	Nganjuk	21,9
10	Saradan	27,8
11	Madiun	34,9
12	Magetan	25,0
	Total	220,1

*Sumber: Google Maps*



## **BAB V**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Sesuai dengan tujuan yang diinginkan dalam kegiatan survey ini, yaitu ingin mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas pelayanan yang diberikan oleh penyedia sarana angkutan AKDP kepada masyarakat pengguna AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan. Untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan ini menggunakan data primer dalam bentuk kuesioner yang dibagikan kepada para pengguna angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan yang pada saat survey dilakukan sedang menumpang bus AKDP tersebut baik dari Surabaya menuju Magetan ataupun sebaliknya.

Adapun cara pengambilan sampel terhadap 103 responden tersebut dilakukan secara random sampling, yakni pengambilan sampel dilakukan secara acak. Dengan pengambilan sampel secara acak ini, akan memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh anggota populasi untuk bisa dijadikan sampel. Adapun hasil survey terhadap pengguna Angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan secara lebih terinci akan dijabarkan pada bagian berikut ini:

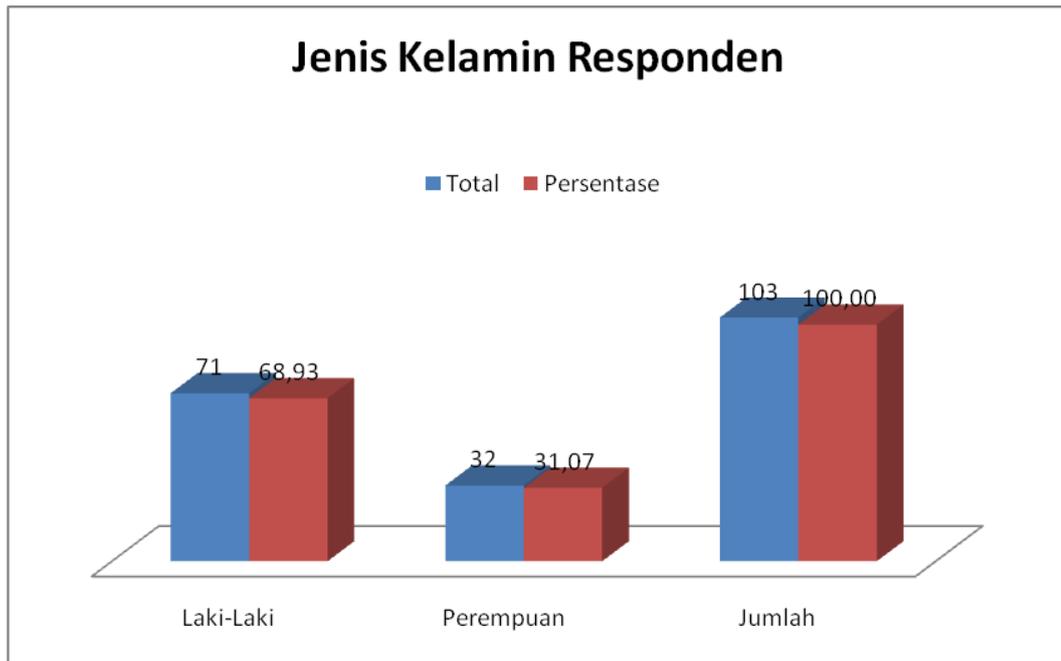
#### **5.1. Karakteristik Responden**

##### **5.1.1. Jenis Kelamin dan Usia Responden**

Pengambilan sampel pengguna Angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan ini dilakukan secara acak (random). Dari pengambilan sampel tersebut ternyata yang terpilih sebagai sampel lebih banyak berjenis kelamin laki-laki. Dari 103 responden yang terpilih sebagai sampel, 71 responden (68,93%) berjenis kelamin laki-laki dan hanya 32 responden (31,07%) yang berjenis kelamin perempuan. Dominannya responden yang berjenis kelamin laki-laki tersebut dikarenakan pada saat survey dilakukan penumpang yang naik armada bus tersebut lebih banyak berjenis kelamin laki-laki, sehingga jumlah sampel dari penumpang laki-laki menjadi lebih banyak. Secara lebih jelas gambaran



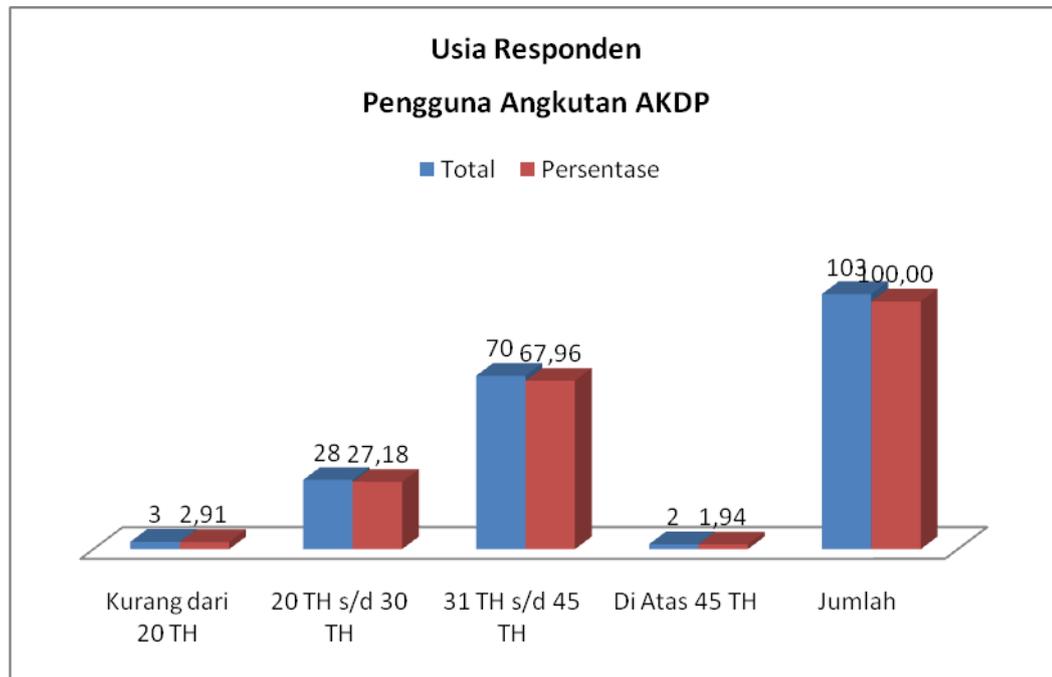
responden pengguna angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan berdasarkan jenis kelaminnya seperti terlihat pada diagram berikut ini:



Gambar 5.1: Jenis Kelamin Responden

Sumber: Hasil Survey

Adapun ditinjau dari aspek usianya, responden pengguna Angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan yang paling banyak berusia antara 31 tahun s/d 45 tahun, yakni sebanyak 70 responden atau sekitar 67,96%, disusul berusia antara 20 Tahun s/d 30 Tahun sebanyak 28 responden atau sekitar 27,18%. Selebihnya berusia kurang 20 tahun sebanyak 3 responden atau sekitar 2,91%, serta berusia di atas 45 tahun sebanyak 2 responden atau sekitar 1,94%. Gambaran secara terinci usia responden pengguna angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan seperti terlihat pada diagram berikut ini:



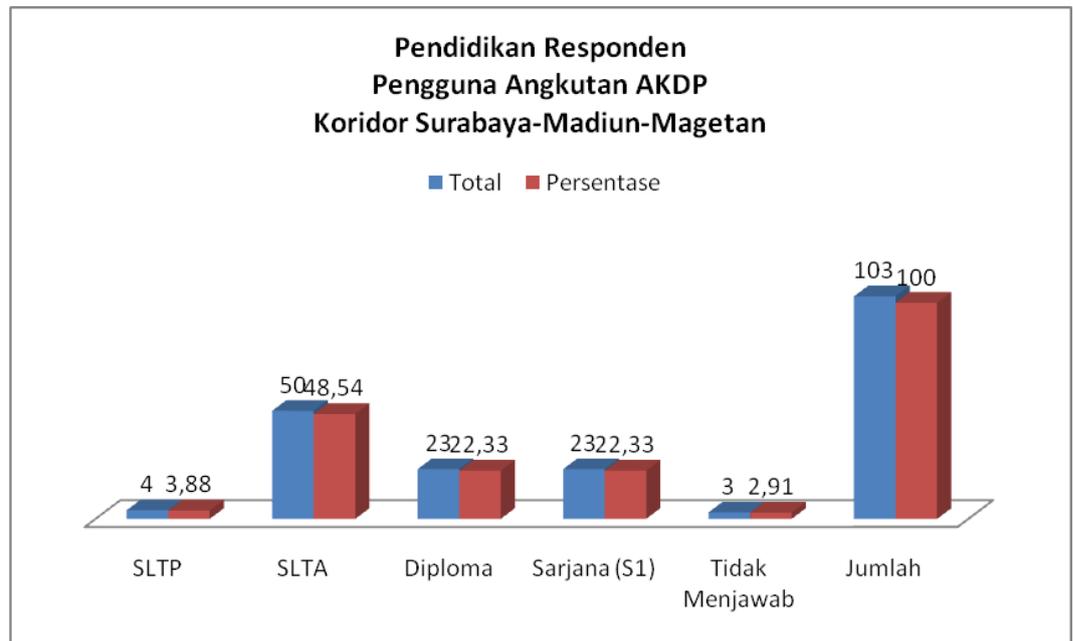
Gambar 5.2: Usia Responden Pengguna Angkutan AKDP

Sumber: Hasil Survey

### 5.1.2. Tingkat Pendidikan Responden

Selain jenis kelamin, faktor tingkat pendidikan perlu dideskripsikan di dalam mengidentifikasi karakteristik responden. Karena tingkat pendidikan umumnya akan berpengaruh terhadap pilihan sarana transportasi yang digunakan. Berdasarkan latar pendidikannya diketahui bahwa pengguna angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan yang paling banyak berpendidikan SLTA dengan jumlah 50 responden atau sekitar 48,54% disusul berpendidikan Diploma dan Sarajana masing-masing sebanyak 23 responden atau sekitar 22,33%. Selebihnya berpendidikan SLTP sebanyak 4 responden atau 3,88% serta 3 responden (2,91%) tidak menjawab.

Gambaran tingkat pendidikan responden pengguna angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan seperti terlihat pada diagram berikut ini:



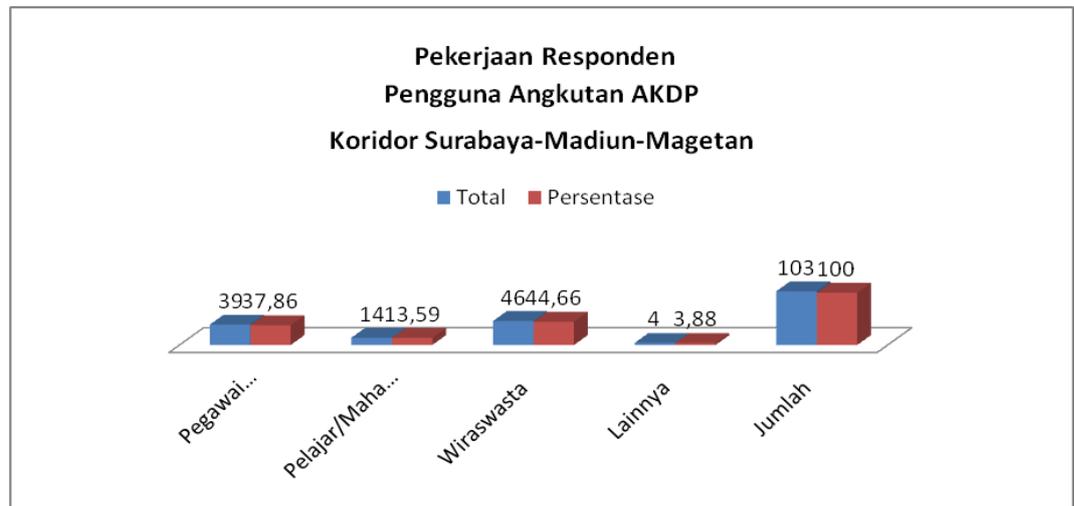
Gambar 5.3: Tingkat Pendidikan Responden Pengguna Angkutan AKDP

Sumber: Hasil Survey

### 5.1.3. Jenis Pekerjaan dan Penghasilan Responden

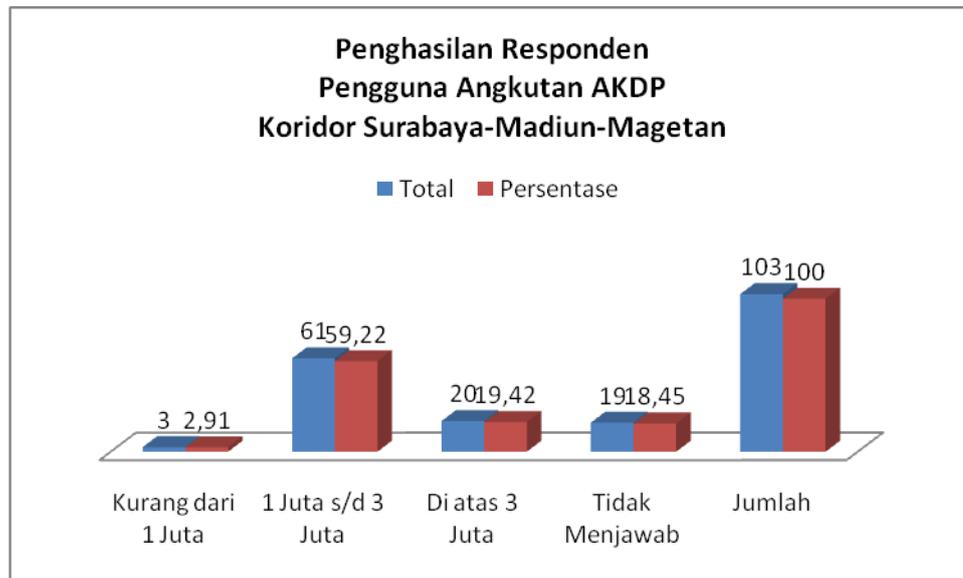
Karakteristik lain yang terkait dengan profil responden adalah status pekerjaan dan penghasilan responden. Kedua komponen tersebut umumnya juga akan mempengaruhi dalam pemilihan sarana angkutan yang akan digunakan.

Dilihat dari aspek status pekerjaannya, menurut jawaban responden pengguna angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan berprofesi sebagai wiraswasta dengan jumlah sebanyak 46 responden atau sekitar 44,66%, disusul sebagai pegawai swasta dengan jumlah responden sebanyak 39 orang atau sekitar 37,86%. Selebihnya berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 14 responden atau sekitar 13,59% serta berprofesi lain-lain sebanyak 4 responden atau sebanyak 3,88%. Gambaran secara lebih terinci status pekerjaan responden seperti terlihat pada diagram berikut ini:



Gambar 5.4: Status Pekerjaan Responden Pengguna Angkutan AKDP  
Sumber: Hasil Survey

Adapun ditinjau dari aspek penghasilannya, diketahui bahwa dari 103 responden yang disurvei 61 responden (59,22%) mempunyai penghasilan antara Rp.1 juta s/d 3 juta rupiah per bulan, 20 responden (19,42%) berpenghasilan lebih dari 3 juta rupiah per bulan serta 3 responden (2,91%) berpenghasilan kurang dari 1 juta rupiah/bulan, sedangkan 19 responden yang lain (15,45%) tidak memberikan jawaban. Gambaran secara lebih terinci tentang penghasilan responden pengguna angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan seperti terlihat pada bagan berikut ini:



Gambar 5.5: Penghasilan Responden Pengguna Angkutan AKDP

Sumber: Hasil Survey

#### 5.1.4. Titik (zone) Keberangkatan dan Titik (zone) tujuan

Survey kepuasan masyarakat pengguna angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan ini pengambilan sampelnya tidak hanya dilakukan pada terminal awal keberangkatan saja, melainkan diambil juga dari berbagai zone di sepanjang koridor Surabaya-Madiun-Magetan. Selain itu pengambilan sampel juga tidak hanya dilakukan terhadap armada bus dari Surabaya ke Magetan saja, namun juga diambil dari arah sebaliknya, yaitu dari Magetan ke Surabaya. Pengambilan sampel dari berbagai titik (zone) sepanjang koridor Surabaya-Madiun-Magetan serta dari dua arah tersebut dimaksudkan agar sampel yang diambil betul-betul dapat mewakili populasi yang ada. Dengan pengambilan sampel yang representative diharapkan kesimpulan yang dihasilkan tidak bias dan dapat mencerminkan kondisi populasi yang sebenarnya.

Dilihat dari titik (zone) keberangkatan penumpang, dengan total responden sebanyak 103 penumpang, sebanyak 44 responden (42,72%) diambil dari Surabaya, disusul dari Madiun sebanyak 15 responden (14,56%) dari Nganjuk sebanyak 13 responden (12,62%) serta dari Magetan 12 responden (11,65%). Selebihnya berasal dari Mojokerto, Jombang dan Kertosono. Pengambilan sampel



terbanyak di Surabaya tersebut karena penumpang paling banyak yang berangkat berasal dari Kota Surabaya (terminal Bungurasih) sebagai terminal akhir dan terminal awal rute Surabaya-Madiun-Magetan sehingga sangat wajar jika jumlah penumpang yang paling banyak berasal dari Surabaya. Secara lebih terinci gambaran tentang titik keberangkatan serta jumlah responden yang diambil pada masing-masing titik (zone) seperti terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.1  
Titik Keberangkatan Penumpang (Responden)

Titik Keberangkatan	Total	Persentase
Surabaya	44	42,72%
Mojokerto	7	6,80%
Jombang	8	7,77%
Kertosono	4	3,88%
Nganjuk	13	12,62%
Madiun	15	14,56%
Magetan	12	11,65%
Jumlah	103	100,00%

Sumber: Hasil Survey

Adapun dilihat dari titik (zone) tujuan, jumlah responden yang paling banyak diambil mempunyai titik tujuan Nganjuk yaitu sebanyak 29 responden atau sekitar 28,16% disusul Madiun sebanyak 24 responden atau sekitar 23,30% serta Kota Surabaya sebanyak 20 responden atau sekitar 19,42%. Selebihnya mempunyai titik tujuan Mojokerto, Jombang, Kertosono dan Magetan. Gambaran secara lebih terinci tentang titik (zona) tujuan responden pengguna Angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan seperti terlihat pada tabel berikut ini:



Tabel 5.2  
Titik Tujuan Penumpang (Responden)

Titik Tujuan	Total	Persentase
Surabaya	20	19,42%
Mojokerto	5	4,85%
Jombang	13	12,62%
Kertosono	6	5,83%
Nganjuk	29	28,16%
Madiun	24	23,30%
Magetan	6	5,83%
Jumlah	103	100,00%

*Sumber: Hasil Survey*

#### 5.1.5. Frekuensi Responden Menggunakan Bus AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan

Dilihat dari frekuensi penggunaan Bus AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan, frekuensi yang paling banyak adalah setiap minggu sekali dengan jumlah responden sebanyak 48 penumpang atau sekitar 46,60% dan setiap bulan sekali sebanyak 32 responden atau sekitar 31,07%. Responden pengguna Bus AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan frekuensi menggunakannya setiap minggu sekali tersebut disinyalir adalah para pekerja luar kota yang setiap seminggu sekali kembali ke daerahnya, sehingga secara rutin setiap minggu sekali menggunakan bus tersebut untuk pulang atau berangkat kerja. Gambaran secara lebih terinci frekuensi responden menggunakan bus Koridor Surabaya-Madiun-Magetan seperti terlihat pada tabel berikut ini:



Tabel 5.3  
Frekuensi Penggunaan Armada Bus AKDP  
Koridor Surabaya-Madiun-Magetan

Frekuensi Penggunaan Bus	Total	Persentase
Pertama Kali	1	0,97%
Setiap Hari	10	9,71%
Setiap Minggu	48	46,60%
Setiap Bulan	32	31,07%
Lainnya	5	4,85%
Tidak Menjawab	7	6,80%
Jumlah	103	100,00%

Sumber: Hasil Survey

## 5.2. Analisis Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Pengguna Angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan

Untuk mengukur Kepuasan Masyarakat Pengguna AKDP digunakan 9 variabel seperti terlihat pada tabel 5.4

Tabel 5.4  
Variabel Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengguna AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan

Kode Unsur	Unsur /Variabel Panilaian IKM Sesuai Permenpan Nomor 16 Tahun 2014
V1	<b>Persyaratan</b> adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
V2	<b>Prosedur</b> adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
V3	<b>Waktu pelayanan</b> adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
V4	<b>Biaya/Tarif</b> adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
V5	<b>Produk spesifikasi jenis pelayanan</b> adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis



	pelayanan.
V6	<b>Kompetensi Pelaksana</b> adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
V7	<b>Perilaku Pelaksana</b> adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
V8	<b>Maklumat Pelayanan</b> adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
V9	<b>Penanganan pengaduan, saran dan masukan</b> , adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

Sumber : Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014

Untuk memudahkan dalam melakukan pengukuran terhadap tingkat kepuasan masyarakat pengguna AKDP, 9 unsur (variable) pokok tersebut dijabarkan menjadi 23 indikator yang disusun dalam bentuk pertanyaan tertulis untuk dijawab oleh para responden. Jenis pertanyaan untuk 23 indikator kepuasan masyarakat tersebut bersifat tertutup; yakni setiap pertanyaan telah disediakan 4 alternatif jawaban. Responden tinggal memilih yang paling cocok menurut persepsi mereka. Jawaban-jawaban tersebut akan disusun dengan menggunakan skala likert dengan interval nilai jawaban antara 1 (sangat tidak baik) sampai dengan 4 (sangat baik). Adapun penjabaran 9 variabel menjadi 23 indikator seperti terlihat pada tabel berikut ini.



Tabel 5.5  
Variabel dan Indikator Survey Kepuasan Masyarakat  
Pengguna AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan

No	Variabel	Indikator
1	Persyaratan Pelayanan	1.1. Kejelasan Papan Informasi Trayek Angkutan AKDP 1.2. Kelayakan teknis armada bus 1.3. Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM)
2	Prosedur Pelayanan	2.1. Kesesuaian antara Standar Tarif yang berlaku dengan realisasi biaya yang dibayar 2.2. Kesesuaian antara perlakuan / tindakan para Crew terhadap penumpang ketika menaikkan / menurunkan penumpang dengan standart yang berlaku.
3	Waktu Pelayanan	3.1. Kejelasan Jadwal Operasional Angkutan AKDP 3.2. Kesesuaian waktu tempuh.perjalanan.
4	Biaya/Tarif	4.1. Kejelasan Tarif Angkutan AKDP 4.2. Kewajaran Tarif Angkutan AKDP 4.3. Kesesuaian Tarif dengan Pelayanan/fasilitas yg ada
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	5.1.Kesesuaian antara jumlah penumpang yang diangkut dengan kapasitas penumpang 5.2. Ketersediaan fasilitas kelengkapan pendukung yang ada di dalam bus 5.3. Kesesuaian daya tampung (kapasitas) bagasi yang ada di dalam angkutan
6	Kompetensi Pelaksana	6.1.Pengetahuan pengemudi dan kru dalam mengenali rute pelayanan 6.2.Ketrampilan Crew pendukung Sopir dalam memberikan pelayanan dan menjaga keselamatan di jalan. 6.3.Pengetahuan pengemudi dan kru dalam mengenali dan menangani kondisi darurat.
7	Perilaku Pelaksana	7.1. Ketaatan serta disiplin sopir dan Crew bus terhadap peraturan lalu lintas. 7.2. Keramahan dan kesopanan para Crew angkutan /armada Bus AKDP ini dalam memberikan pelayanan kepada penumpang.
8	Maklumat Pelayanan	8.1.Kondisi keamanan di dalam angkutan / armada Bus AKDP 8.2. Kenyamanan di dalam angkutan / armada Bus AKDP. 8.3. Perhatian/ kepedulian Crew armada ini terhadap keselamatan penumpang.
9	Penanganan Pengaduan, Saran/ Masukan	9.1. Ketersediaan sarana/layanan pengaduan, saran, dan masukan. 9.2. Respon/tanggapn Pihak Manajemen terhadap Pengaduan Penumpang.



Sebagaimana telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, bahwa dalam survey ini jumlah responden yang diambil sebagai sebanyak 103 responden. Untuk menghitung rata-rata skor dan hasil indeks masing-masing indikator dilakukan dengan cara membagi total nilai dengan jumlah responden yang menjawab pada indikator tersebut. Misalnya pada indikator tertentu, dari 103 responden yang disurvei tersebut, hanya 100 responden yang menjawab pertanyaan yang terkait dengan indikator tersebut, maka untuk menghitung rata-rata skor adalah nilai total dibagi 100 responden yang menjawab (bukan dibagi dengan 103). Untuk lebih jelasnya hasil analisis dan pembahasan terhadap masing-masing variabel beserta indikatornya adalah sebagai berikut:

### **5.2.1. Variabel Persyaratan Pelayanan (V1)**

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa persyaratan pelayanan meliputi dua kriteria persyaratan pokok yaitu persyaratan teknik dan persyaratan administrasi. Berdasarkan peraturan tersebut, maka variabel persyaratan pelayanan dalam kegiatan survey Kepuasan Masyarakat Pengguna angkutan AKDP ini akan dijabarkan dan diukur dengan 3 (tiga) indikator penilaian. Ketiga indikator tersebut adalah: Kejelasan papan informasi trayek angkutan AKDP, Kelayakan teknik armada bus, Pemenuhan standar pelayanan minimum (SPM). Adapun hasil penilaian masing-masing indikator persyaratan pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

#### **1) Kejelasan Papan Informasi Trayek Angkutan AKDP (V1.1)**

Sebagaimana telah dijelaskan di bagian sebelumnya bahwa jumlah sampel yang diambil pada kegiatan survey pada koridor Surabaya-Madiun-Magetan ini sebanyak 103 responden. Namun dari hasil survey (kuesioner) yang telah dibagikan, pada indikator kejelasan papan informasi ini, hanya 98 responden yang mengisi (memberikan jawaban), sedangkan 5 responden lainnya tidak memberikan jawaban. Sehingga untuk menghitung hasil indeks menggunakan pembagi 98 (jumlah responden yang menjawab). Dari



jawaban 98 responden tersebut diketahui bahwa nilai total untuk indikator kejelasan papan informasi sebesar 297 atau secara rata-rata sebesar 3,03 dengan hasil indeks sebesar 75,77. Dengan hasil indeks tersebut berarti para responden memberikan penilaian B (Baik) terhadap indikator kejelasan papan informasi pelayanan.

## 2) **Kelayakan Teknik Armada Bus (V1.2)**

Kelayakan teknik armada bus mencerminkan kriteria persyaratan teknik pelayanan. Indikator ini menggambarkan apakah armada bus yang digunakan tersebut secara teknik masih layak untuk digunakan sebagai sarana transportasi untuk pelayanan publik. Adapun tanggapan responden terhadap indikator kelayakan teknik armada bus, menunjukkan bahwa total nilai yang diberikan 103 responden pengguna angkutan AKDP sebesar 327 atau rata-rata sebesar 3,17 yang berarti hasil indeksnya sebesar 79,37. Dengan hasil indeks tersebut berarti para responden pengguna angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan memberikan nilai Baik (B) untuk indikator kelayakan teknik armada bus.

## 3) **Pemenuhan Standar Pelayanan Minimum (SPM)**

Pemenuhan standar minimum pelayanan merupakan ketentuan minimum yang harus dipenuhi oleh armada bus dalam menyediakan fasilitas dan pelayanan bagi para pengguna angkutan AKDP tersebut. Semakin banyak penyediaan fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh penyedia angkutan AKDP tersebut tentunya kepuasan masyarakat akan semakin meningkat. Adapun tanggapan responden tentang pemenuhan standar pelayanan minimum oleh penyedia angkutan AKDP menunjukkan bahwa dari 93 responden yang memberikan jawaban terhadap indikator ini menghasilkan nilai total sebesar 298 atau secara rata-rata sebesar 3,20 dengan hasil indeks sebesar 80,11. Dengan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa para responden pengguna AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan memberikan nilai Baik (B) untuk indikator Pemenuhan Standar Pelayanan Minimum (SPM).



Secara lebih jelas gambaran hasil survey terhadap variabel persyaratan pelayanan dan ketiga indikator pengukurannya seperti terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.6  
Hasil Indeks dan Kualitas Pelayanan  
Varibel dan Indikator Persyaratan Pelayanan

Nama Variabel	Indikator Penilaian	Responden yang Menjawab	Nilai Total	Rata-Rata Skor	Hasil Indeks	Kualitas Pelayanan
Persyaratan Pelayanan	1.1. Kejelasan informasi jurusan yang dilayani	98	297	3,03	75,77	B
	1.2. Kelayakan teknis armada bus AKDP	103	327	3,17	79,37	B
	1.3. Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM)	93	298	3,20	80,11	B

*Hasil Survey, Diolah*

### 5.2.2 Variabel Prosedur Pelayanan (V2)

Prosedur pelayanan merupakan tata cara pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan (para sopir dan awak armada bus AKDP) kepada penerima pelayanan (pengguna AKDP). Prosedur pelayanan dalam konteks angkutan AKDP ini berkaitan antara lain: dengan cara menaikkan dan menurunkan penumpang, perlakuan saat di dalam bus, pengenaan tarif angkutan serta pemberian karcis dan sebagainya. Untuk memudahkan pengukuran dan penilaian terhadap variabel prosedur pelayanan ini, maka variable prosedur pelayanan ini dijabarkan menjadi 2 indikator, yaitu: Kesesuaian antara Standar Tarif yang berlaku dengan realisasi biaya yang dibayar serta Kesesuaian antara perlakuan/tindakan para terhadap penumpang saat menaikkan/menurunkan penumpang dengan standart yang berlaku. Adapun tanggapan responden pengguna angkutan AKDP terhadap variabel prosedur pelayanan ini adalah sebagai berikut:

#### 1) Kesesuaian antara Standar Tarif yang Berlaku dengan Realisasi Biaya yang Dibayar.

Indikator kesesuaian antara standar tarif yang berlaku dengan realisasi yang dibayarkan oleh penumpang digunakan untuk mengetahui apakah biaya yang dibayarkan oleh penumpang kepada awak bus (kondektur) menyimpang dari



tarif yang ditentukan atau tidak. Sebagaimana diketahui bahwa pemerintah telah memberikan aturan tentang pengenaan tarif angkutan, yaitu adanya batas atas dan batas bawah tarif angkutan. Penyedia angkutan AKDP diberikan keleluasaan dalam mengenakan tarif kepada penumpang asalkan tidak melebihi batas bawah dan batas atas yang telah ditentukan; termasuk armada bus koridor Surabaya-Madiun-Magetan. Adapun tanggapan para responden pengguna Angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan terhadap standar tarif yang berlaku dengan realisasi biaya yang dibayar menunjukkan bahwa dari 103 responden yang disurvei memberikan penilaian dengan total nilai sebesar 362 atau secara rata-rata setiap responden memberikan nilai sebesar 3,51 yang berarti menghasilkan hasil indeks sebesar 87,86. Dengan rata-rata skor 3,51 atau hasil indeks sebesar 87,86 berarti para responden pengguna angkutan AKDP koridor Surabaya-Madiun-Magetan memberikan penilaian Sangat Baik (A) terhadap indikator kesesuaian antar standar tarif dengan realisasi yang dibayarkan.

## 2) **Kesesuaian antara Perlakuan/tindakan Para Kru terhadap Penumpang Saat Menaikkan/menurunkan Penumpang dengan Standart yang Berlaku**

Indikator kesesuaian antara perlakuan/tindakan para Kru terhadap penumpang saat menaikkan/menurunkan penumpang dengan standart yang berlaku untuk mengetahui apakah para awak bus ketika menaikkan penumpang serta menurunkan penumpang sudah sesuai dengan standar yang berlaku. Misalnya saat menaikkan atau menurunkan penumpang kondisi bus harus benar-benar sudah berhenti, menunjukkan kursi yang masih kosong saat penumpang mencari tempat duduk dan sebagainya. Adapun tanggapan responden terhadap indikator ini menunjukkan bahwa responden memberikan nilai tinggi terhadap indikator kesesuaian antara perlakuan/tindakan para kru terhadap penumpang saat menaikkan/ menurunkan penumpang dengan standart yang berlaku. Hal ini dapat dilihat dari jawaban dari 103 responden yang memberikan total nilai sebesar 351 atau secara rata-rata setiap responden memberikan skor nilai 3,41 yang menghasilkan hasil indeks sebesar 85,19. Dengan hasil rata-rata skor



sebesar 3,41 atau hasil indeks sebesar 85,19 hal ini berarti para responden pengguna angkutan AKDP koridor Surabaya-Madiun-Magetan memberikan nilai Sangat Baik (A) terhadap indikator Kesesuaian antara perlakuan/tindakan para kru terhadap penumpang saat menaikkan/menurunkan penumpang dengan standart yang berlaku.

Secara lebih terinci gambaran tentang hasil indeks dan kualitas pelayanan masing-masing indikator dari variabel prosedur pelayanan seperti terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.7  
Hasil Indeks dan Kualitas Pelayanan  
Varibel dan Indikator Prosedur Pelayanan

Nama Variabel	Indikator Penilaian	Responden yang Menjawab	Nilai Total	Rata-Rata Skor	Hasil Indeks	Kualitas Pelayanan
Prosedur Pelayanan	2.1. Kesesuaian antara Standar Tarif yang berlaku dengan Realisasi	103	362	3,51	87,86	A
	2.2. Kesesuaian antara perlakuan / tindakan para Crew terhadap penumpang	103	351	3,41	85,19	A

*Hasil Survey, Diolah*

### 5.2.3. Variabel Waktu Pelayanan (V3)

Waktu pelayanan merupakan jadwal pelaksanaan operasional pelayanan serta jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Waktu pelayanan dalam konteks kegiatan angkutan AKDP ini berkaitan dengan jadwal kegiatan operasional AKDP serta ketepatan waktu tempuh armada bus dari Surabaya ke Magetan ataupun sebaliknya. Oleh karena itu untuk mengukur variabel waktu pelayanan ini digunakan dua indikator yaitu: Kejelasan Jadwal Operasional Angkutan AKDP serta Kesesuaian waktu tempuh.perjalanan. Adapun hasil survey terhadap variabel waktu pelayanan ini adalah sebagai berikut:

#### 1) Kejelasan Informasi Jadwal Operasional Angkutan AKDP



Kejelasan jadwal operasional angkutan AKDP menunjukkan tingkat kejelasan jadwal operasional angkutan AKDP, yakni menyangkut jadwal kedatangan armada bus serta keberangkatan armada bus dari terminal, termasuk juga ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan. Seperti diketahui bahwa pada setiap terminal terpasang jadwal kedatangan dan keberangkatan bus pada masing-masing jalur/trayek. Jika kondisi normal dan para awak armada bus mengikuti peraturan yang ditetapkan tersebut, setiap armada bus akan datang dan berangkat sesuai dengan jadwal operasional tersebut, termasuk armada bus koridor Surabaya-Madiun-Magetan. Ketepatan waktu kedatangan serta waktu keberangkatan sangat dipengaruhi oleh ketaatan awak armada bus terhadap jadwal operasional serta kondisi lalu lintas dalam perjalanan. Adapun tanggapan responden AKDP koridor Surabaya-Madiun-Magetan terhadap jadwal operasional AKDP menunjukkan bahwa dari 100 responden yang disurvei hanya 95 responden yang memberikan jawaban terhadap pertanyaan yang terkait dengan kejelasan informasi jadwal operasional AKDP, sedangkan 8 responden lainnya tidak menjawab. Adapun 95 responden yang menjawab tersebut memberikan penilaian dengan total nilai sebesar 289 atau secara rata-rata setiap responden memberikan skor nilai 3,04 dengan hasil indeks sebesar 76,05. Dengan rata-rata skor nilai 3,04 dan hasil indeks sebesar 76,05 maka dapat dikatakan bahwa para responden memberikan penilaian Baik (B) untuk indikator Kejelasan informasi mengenai jadwal operasional.

## 2) Kesesuaian Waktu Tempuh Perjalanan

Kesesuaian waktu tempuh perjalanan menunjukkan perbandingan antara jadwal waktu tempuh perjalanan standar yang ditentukan oleh Dishub. dan LLAJ atau instansi terkait lainnya dengan realisasi waktu tempuh perjalanan Armada AKDP tersebut. Jika armada bus tersebut berjalan dengan kecepatan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta berhenti pada setiap terminal dan halte bus sesuai dengan aturan yang telah ditentukan, maka waktu tempuh perjalanan armada bus tersebut akan sesuai dengan standar



waktu tempuh yang dijadwalkan. Dalam reslitasnya waktu tempuh perjalanan bisa menyimpang dari jadwal waktu standart yang ditetapkan. Berbagai faktor yang menyebabkan terjadinya perbedaan tersebut diantaranya kondisi lalu lintas selama perjalanan serta perilaku awak bus dalam mengopesonalkan kendaraan. Jika kondisi lalu lintas sepi, bisa terjadi sopir bus mengemudi bus melebihi kecepatan yang ditentukan sehingga waktu tempuh perjalanan menjadi lebih cepat. Sebaliknya ketika kondisi jalan raya ramai/tidak lancar, kecepatan bus lebih lambat dari kecepatan standar yang ditentukan, sehingga waktu tempuh perjalanan menjadi lebih lama. Adapun tanggapan responden terkait dengan kesesuaian waktu perjalanan menunjukkan bahwa dari 103 responden yang disurvei memberikan penilaian dengan nilai total sebesar 324 atau secara rata-rata setiap responden memberikan skor 3,15 dengan hasil indeks sebesar 78,64. Dengan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa para responden memberikan penilaian Baik (B) untuk indikator kesesuaian waktu tempuh perjalanan.

Secara lebih terinci hasil penilaian responden pengguna AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan tentang variabel waktu pelayanan beserta dua jenis indikator pengukurannya seperti terlihat pada tabel berikut ini:

Tabell 5.8  
Hasil Indeks dan Kualitas Pelayanan  
Varibel dan Indikator Waktu Pelayanan

Nama Variabel	Indikator Penilaian	Responden Yang Menjawab	Nilai Total	Rata-Rata Skor	Hasil Indeks	Kualitas Pelayanan
Waktu Pelayanan	3.1. Kejelasan informasi mengenai Jadwal Operasional	95	289	3,04	76,05	B
	3.3. Kesesuaian waktu tempuh perjalanan	103	324	3,15	78,64	B

*Hasil Survey, Diolah*

#### 5.2.4. Variabel Biaya/Tarip Pelayanan (V4)

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan (masyarakat pengguna AKDP) oleh penyedia sarana angkutan AKDP. Besarnya



tarif pelayanan ditentukan berdasarkan kesepakatan antara pemerintah (mewakili masyarakat) dengan penyedia sarana angkutan AKDP yang diwakili oleh Organda. Dalam penetapan tarif angkutan AKDP umumnya akan disepakati batas atas dan batas bawah pengenaan tarif AKDP. Penyedia angkutan AKDP diberikan keleluasaan menentukan tarif, asalkan tidak melebihi batas atas dan batas bawah tarif yang disepakati. Penyedia angkutan AKDP dalam menentukan tarif/biaya pelayanan tentunya akan mempertimbangan fasilitas yang disediakan kepada masyarakat pengguna angkutan AKDP tersebut, sehingga tarif yang ditentukan akan memenuhi batas kewajaran. Untuk mengukur variabel tarif/biaya pelayanan, dalam kegiatan survey ini, digunakan 3 (tiga) indikator, yaitu Kejelasan tarif pelayanan, Kewajaran tarif pelayanan serta Kesesuaian antara tarif dengan pelayanan/fasilitas yang disediakan. Adapun tanggapan responden terhadap tarif pelayanan angkutan AKDP ini adalah sebagai berikut:

### 1) Kejelasan Tarif Pelayanan

Kejelasan (transparansi) tarif pelayanan merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan transparansi tarif pelayanan tersebut, masyarakat pengguna pelayanan tidak akan dirugikan. Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan transparansi tarif pelayanan angkutan AKDP dengan cara mewajibkan kepada penyedia angkutan AKDP untuk memasang tarif angkutan AKDP di dalam armada bus pada tempat yang mudah dilihat penumpang, sehingga penumpang yang menggunakan sarana angkutan AKDP tersebut dengan mudah mengetahui tarif yang harus dibayarkan setiap kali naik. Adapun tanggapan responden pengguna angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan terhadap kejelasan tarif pelayanan diketahui bahwa dari 102 responden yang menjawab pertanyaan yang terkait dengan transparansi tarif pelayanan memberikan nilai total sebesar 324 atau secara rata-rata setiap responden memberikan skor nilai 3,18 dengan hasil indeks sebesar 79,41. Dengan rata-rata skor nilai sebesar 3,18 atau hasil indeks sebesar 79,41 berarti para responden pengguna



angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan memberikan nilai Baik (B) terhadap indikator kejelasan tarif pelayanan.

## 2) **Kewajaran Tarif Pelayanan**

Selain transparansi tarif pelayanan, kewajaran besaran pengenaan tarif juga merupakan salah satu faktor penting dalam penentuan tarif angkutan. Kemampuan dan kemauan membayar para pengguna AKDP harus menjadi acuan utama dalam penentuan tarif. Penentuan tarif yang melebihi batas kemampuan dan kemauan membayar masyarakat para pengguna angkutan AKDP tersebut tentunya akan berdampak kurang menguntungkan baik bagi masyarakat maupun penyedia sarana angkutan AKDP yang bersangkutan. Jika penetapan tarif terlalu tinggi, masyarakat akan keberatan, sehingga akan beralih pada sarana angkutan yang lain yang pada akhirnya juga akan mengurangi jumlah penumpang dan pendapatan sarana angkutan yang bersangkutan. Adapun tanggapan responden pengguna angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan terhadap kewajaran penetapan tarif oleh penyedia angkutan AKDP diketahui bahwa dari 102 responden yang memberikan jawaban terhadap pertanyaan yang berkaitan dengan kewajaran penetapan tarif memberikan penilaian dengan nilai total sebesar 338 atau secara rata-rata setiap responden memberikan skor nilai 3,31 dengan hasil indeks sebesar 82,84. Dengan skor nilai sebesar 3,31 atau hasil indeks sebesar 82,84 maka dapat dikatakan bahwa para pengguna angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan memberikan nilai Sangat Baik (B) terhadap indikator Kewajaran Tarif Pelayanan.

## 3) **Kesesuaian antara Biaya/Tarif dengan Pelayanan/Fasilitas yang Ada.**

Kesesuaian antara biaya/tarif yang dibayarkan dengan pelayanan/fasilitas yang disediakan juga merupakan faktor penting dalam melakukan penilaian pelayanan publik. Masyarakat pengguna pelayanan publik sudah selayaknya mendapatkan fasilitas/pelayanan sesuai dengan biaya yang mereka keluarkan. Penyedia sarana pelayanan publik setidaknya harus memenuhi standar



pelayanan minimum. Semakin tinggi tarif yang dikenakan kepada masyarakat pengguna pelayanan tersebut, tentunya harus semakin baik/lengkap fasilitas dan pelayanan yang diberikan, termasuk juga sarana angkutan AKDP. Meskipun penyedia sarana angkutan AKDP tersebut dikelola oleh swasta, karena berkaitan dengan pelayanan publik, maka dalam penentuan biaya/tarif dan penyediaan fasilitas/pelayanan harus mengikuti aturan pelayanan public. Adapun tanggapan responden pengguna AKDP koridor Surabaya-Madiun-Magetan terkait dengan kesesuaian antara tarif dengan pelayanan/fasilitas yang disediakan diketahui bahwa 103 responden yang disurvei memberikan nilai total sebesar 333 atau secara rata-rata setiap responden memberikan skor nilai 3,23 dengan hasil indeks sebesar 80,83. Dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa responden pengguna angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan memberikan penilaian Baik (B) terhadap indikator Kesesuaian besar tarif dengan fasilitas/pelayanan yang disediakan.

Secara lebih terinci hasil penilaian responden terhadap variabel Biaya/Tarif Pelayanan beserta indikator pengukurannya seperti tampak pada tabel berikut ini:

Tabel 5.9  
Hasil Indeks dan Kualitas Pelayanan  
Varibel dan Indikator Biaya/Tarif Pelayanan

Variabel	Indikator Penilaian	Responden Yang Menjawab	Nilai Total	Rata-Rata	Hasil Indeks	Kualitas
	Transparansi /kejelasan tarif yang berlaku	102	289	2,83	70,83	B
Biaya	Kewajaran besaran tarif yang dikenakan	102	338	3,31	82,84	A
	Kesesuaian antara besaran tarif yang dikenakan dengan pelayanan	103	333	3,23	80,83	B

*Hasil Survey, Diolah*

### 5.2.5. Variabel Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini



merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Adapun spesifikasi jenis pelayanan pada pelayanan angkutan AKDP berupa jasa pengangkutan (transportasi) penumpang dari satu daerah ke daerah lain di wilayah provinsi Jawa Timur. Karena produk spesifikasinya berupa jasa angkut penumpang, maka berbagai hal yang terkait dengan pengangkutan penumpang dipenuhi dalam penyediaan jasa pengangkutan tersebut. Pada umumnya berbagai faktor yang terkait dengan jasa pengangkutan penumpang (orang) tersebut meliputi antara lain: tempat duduk penumpang, kelengkapan pendukung di dalam bus seperti fasilitas P3K, pintu darurat, AC dan sebagainya, termasuk juga bagasi untuk barang bawaan penumpang. Terkait dengan spesifikasi jenis pelayanan AKDP tersebut yang berupa jasa pelayanan transportasi orang, maka untuk mengukur variabel tersebut digunakan tiga jenis indikator pengukuran. Ketiga jenis indikator tersebut adalah:

- ❖ Kesesuaian antara jumlah penumpang yang diangkut dengan kapasitas penumpang.
- ❖ Ketersediaan fasilitas kelengkapan pendukung yang ada di dalam bus.
- ❖ Kesesuaian daya tampung (kapasitas) bagasi yang ada di dalam angkutan.

Adapun tanggapan dan penilaian responden penumpang angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan terhadap ketiga indikator produk spesifikasi jenis pelayanan adalah sebagai berikut:

### **1) Kesesuaian Antara Jumlah Penumpang yang Diangkut dengan Kapasitas Penumpang**

Tempat duduk merupakan fasilitas utama yang harus disediakan oleh penyedia jasa angkutan AKDP. Karena yang diangkut berupa orang (penumpang), maka setiap penumpang seharusnya mendapatkan fasilitas tempat duduk. Menurut ketentuan yang berlaku, seharusnya armada bus tidak boleh mengangkut penumpang melebihi kapasitas (tempat duduk) yang tersedia. Dengan kata lain tidak boleh ada penumpang yang berdiri di dalam bus, karena tidak mendapatkan tempat duduk, karena selain tidak nyaman juga membahayakan bagi penumpang yang bersangkutan. Namun dalam realitasnya, masih sering



dijumpai awak bus yang mengangkut penumpang melebihi kapasitas tempat duduk yang tersedia, terutama pada akhir pekan atau awal pekan. Karena pada akhir pekan dan awal pekan umumnya banyak pekerja luar kota yang pulang dan kembali bekerja sehingga jumlah armada bus yang ada tidak dapat menampung seluruh penumpang dalam keadaan duduk. Adapun tanggapan responden pengguna AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan terhadap kesesuaian antara jumlah penumpang yang diangkut dengan kapasitas penumpang diketahui bahwa dari 103 responden yang disurvei memberikan penilaian dengan total nilai sebesar 312 atau secara rata-rata setiap responden memberikan skor nilai sebesar 3,03 dengan hasil indeks sebesar 75,73. Dengan hasil tersebut berarti dapat dikatakan responden pengguna AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan memberikan nilai Baik (B) terhadap indikator kesesuaian antara jumlah penumpang yang diangkut dengan kapasitas penumpang.

## 2) **Ketersediaan Fasilitas Kelengkapan Pendukung yang di Dalam Bus**

Untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan di dalam bus, selain fasilitas utama yang berupa tempat duduk diperlukan juga fasilitas pendukung lainnya. Fasilitas pendukung untuk meningkat keamanan dan keselamatan penumpang di dalam bus berupa antara lain: pintu darurat, PPPK, tali pegangan untuk berjalan di dalam bus dan sebagainya. Adapun berbagai fasilitas pendukung untuk meningkatkan kenyamanan penumpang di dalam bus misalnya: audio baik berupa radio, tape maupun televisi dan video, fasilitas AC dan sebagainya. Semakin banyak fasilitas pendukung yang disediakan oleh penyedia angkutan, tentunya akan semakin meningkatkan keamanan dan kenyamanan penumpang di dalam bus tersebut. Adapun tanggapan responden terhadap ketersediaan fasilitas pendukung di dalam bus diketahui bahwa dari 102 responden yang menjawab pertanyaan yang terkait dengan ketersediaan fasilitas pendukung di dalam bus memberikan nilai terhadap indikator tersebut dengan total nilai 319 atau secara rata-rata setiap responden memberikan skor nilai 3,13 yang berarti hasil indeksnya sebesar 78,19. Dengan skor nilai 3,13 atau hasil indeks



sebesar 78,19 berarti responden pengguna AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan memberikan nilai Baik (B) terhadap indikator ketersediaan fasilitas pendukung di dalam bus.

### 3) **Kesesuaian Daya Tampung Bagasi**

Fasilitas lain yang juga perlu disediakan oleh penyedia angkutan penumpang adalah berupa Bagasi. Sering terjadi penumpang membawa barang yang cukup banyak, sehingga kalau diletakkan di dekat tempat duduk akan mengganggu kenyamanan penumpang. Sehingga harus ada fasilitas untuk tempat barang bawaan tersebut yang berupa bagasi. Untuk meningkatkan daya tampung barang bawaan, kadang-kadang pengelola bus menambah tempat barang di atas di atas tempat duduk penumpang, yang bisa dimanfaatkan untuk menaruh tas atau barang-barang lain yang tidak terlalu besar, sehingga penumpang tidak perlu menaruh barang-barang tersebut pada bagasi bawah. Adapun tanggapan responden terhadap kesesuaian daya tampung bagasi diketahui bahwa dari 101 responden yang menjawab pertanyaan terkait dengan indikator kesesuaian daya tampung bagasi diketahui bahwa para responden memberikan nilai total sebesar 322 atau secara rata-rata setiap responden memberikan skor nilai sebesar 3,19 dengan hasil indeks sebesar 79,70. Dengan skor nilai 3,19 atau hasil indeks sebesar 79,70 berarti responden pengguna AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan memberikan nilai Baik (B) terhadap indikator kesesuaian daya tampung bagasi.

Secara lebih terinci hasil penilaian responden terhadap variabel Produk Spesifikasi Hasil Pelayanan beserta indikator pengukurannya seperti terlihat pada tabel berikut ini:



Tabel 5.10  
Hasil Indeks dan Kualitas Pelayanan  
Varibel dan Indikator Produk Spesifikasi Hasil Pelayanan

Nama Variabel	Indikator Penilaian	Responden Yang Menjawab	Nilai Total	Rata-Rata Skor	Hasil Indeks	Kualitas Pelayanan
Produk Spesifikasi Hasil Pelayanan	5.1. Kesesuaian antara jumlah penumpang yang diangkut dengan kapasitas penumpang	103	312	3,03	75,73	B
	5.2. Ketersediaan fasilitas kelengkapan pendukung yang ada di dalam angkutan Bus AKDP	102	319	3,13	78,19	B
	5.3. Kesesuaian daya tampung (kapasitas) bagasi	101	322	3,19	79,70	B

Hasil Survey, Diolah

### 5.2.6. Variabel Kompetensi Pelaksana

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan/tugas yang dilandasi atas pengetahuan, keahlian, keterampilan pengalaman serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan itu tersebut. Kompetensi petugas tentunya akan akan berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang diberikan. Karena kompetensi ini menyangkut banyak dimensi, maka untuk memudahkan pengukuran variabel kompetensi pelaksana armada bus AKDP ini, variabel kompetensi ini akan dijabarkan dan diukur 3 (tiga) indikator penilaian. Ketiga indikator tersebut adalah:

- Pengetahuan pengemudi dan kru dalam mengenali rute pelayanan
- Keterampilan kru pendukung Sopir dalam memberikan pelayanan dan menjaga keselamatan di jalan.
- Pengetahuan pengemudi dan kru dalam mengenali dan menangani kondisi darurat.



Adapun tanggapan dan hasil penilaian responden pengguna AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan ketiga indikator tersebut adalah sebagai berikut:

**1) Pengetahuan Pengemudi dan Crew Dalam Mengenali Rute Pelayanan**

Pengenalan dan pemahaman terhadap rute perjalanan yang ditempuh oleh armada angkutan tersebut akan sangat membantu penumpang pada saat akan naik maupun saat akan turun. Selain itu juga akan memudahkan kondektur dalam menentukan tarif/biaya yang akan dikenakan kepada penumpang. Karena dalam realitasnya di lapangan, tidak semua penumpang naik dari terminal awal dan turun pada terminal akhir, melainkan naik dari berbagai lokasi (zona) dan turun pada berbagai lokasi (zona) yang lain sebelum sampai terminal akhir. Dengan pemahaman dan pengenalan yang baik terhadap zona dan rute pelayanan, awak bus (kondektur) akan dengan cepat dan tepat dalam menentukan tarif angkutan yang harus dibayar penumpang yang bersangkutan. Selain itu awak bus yang lain (kenek) akan dengan mudah memberitahu penumpang pada saat penumpang tersebut sudah mendekati lokasi turun. Dengan demikian semakin tinggi pemahaman dan pengenalan zone dan rute perjalanan, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang semakin baik serta proses pelayanan yang semakin cepat. Adapun tanggapan responden pengguna angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan terhadap pengetahuan pengemudi dan kru dalam mengenali rute pelayanan adalah bahwa dari 103 responden yang disurvei memberikan penilaian dengan total nilai sebesar 343 atau secara rata-rata setiap responden memberikan skor nilai 3,33 dengan hasil indeks sebesar 83,25. Dengan hasil skor nilai 3,33 atau hasil indeks sebesar 83,25 berarti para responden memberikan penilaian Sangat Baik (A) terhadap indikator Pengetahuan Pengemudi dan Kru Dalam Mengenali Rute Pelayanan.

**2) Ketrampilan Crew pendukung Sopir (Kenek, Kondektur, dll.) dalam memberikan pelayanan dan menjaga keselamatan.**

Salah satu faktor penting yang harus diperhatikan dalam bisnis jasa transportasi adalah pelayanan dan keselamatan penumpang. Karena pelayanan



yang baik serta terjaminnya keselamatan penumpang akan menjadi daya tarik penumpang untuk naik armada bus tersebut. Pelayanan akan menjadi lebih baik serta keselamatan penumpang akan lebih terjamin, jika armada bus tersebut didukung oleh ketrampilan yang memadai dari para awak bus (pendukung sopir) seperti kenek, kondektur dan lain sebagainya. Karena dengan ketrampilan baik dan memadai dari para pendukung sopir akan sangat membantu sopir dalam memberikan pelayanan penumpang serta menjaga keselamatannya baik pada saat menaikkan dan menurunkan penumpang maupun pada saat dalam perjalanan. Adapun tanggapan responden terhadap ketrampilan kru pendukung sopir dalam memberikan pelayanan adalah bahwa 102 responden yang memberikan jawaban memberikan nilai total sebesar 320 atau rata-rata setiap responden memberikan skor nilai 3,14 dengan hasil indeks sebesar 78,43. Dengan hasil skor nilai 3,14 atau hasil indeks sebesar 78,43 berarti para responden memberikan penilaian Baik (B) terhadap indikator Ketrampilan kru pendukung Sopir (Kenek, Kondektur, dll.) dalam memberikan pelayanan dan menjaga keselamatan.

### **3) Pengetahuan Pengemudi dan Crew Dalam Mengenali dan Menangani Kondisi Darurat.**

Usaha bidang transportasi, khususnya transportasi darat, akan sering berhadapan dengan kondisi lalu lintas yang rawan, baik karena kondisi prasarana jalan yang kurang mendukung (misalnya rusak, lonngsor dan lain-lain) maupun arus lalu lintas yang padat serta ketidaktaatan para pengguna jalan raya terhadap rambu-rambu dan peraturan lalu lintas. Berbagai faktor tersebut menyebabkan terjadinya rawan kecelakaan serta mengancam keselamatan para penumpang bus. Untuk mengurangi resiko tersejadinya kecelakaan karena berbagai faktor tersebut, tentunya sopir dan para awak pendukungnya harus mempunyai pengetahuan dan pengalaman dalam menangani dan mengatasi kondisi darurat dalam perjalanan. Dengan pengetahuan dan pengalaman yang cukup maka ketika terjadi kondisi darurat selama perjalanan akan dapat diatasi secara cepat dan tepat oleh sopir dan para



pendukungnya, sehingga risiko kecelakaan dapat dihindari. Adapun tanggapan responden terhadap Pengetahuan Pengemudi dan kru Dalam Mengenali dan Menangani Kondisi Darurat diketahui bahwa 93 responden yang menjawab (dari 103 responden) memberikan penilaian dengan total nilai 289 atau secara rata-rata setiap responden memberikan skor nilai 3,11 dengan hasil indeks sebesar 77,69. Dengan rata-rata skor nilai 3,11 atau hasil indeks sebesar 77,69 berarti para responden memberikan penilaian Baik (B) terhadap indikator Pengetahuan Pengemudi dan Crew Dalam Mengenali dan Menangani Kondisi Darurat.

Gambaran secara lebih terinci hasil penilaian responden pengguna Angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan terhadap variabel dan besaerta indicator Kompetensi Pelaksana seperti terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.11  
Hasil Indeks dan Kualitas Pelayanan  
Varibel dan Indikator Kompetensi Pelaksana

Nama Variabel	Indikator Penilaian	Responden Yang Menjawab	Nilai Total	Rata-Rata	Hasil Indeks	Kualitas Pelayanan
Kompetensi Pelaksana	6.1. Pengetahuan pengemudi dan kru dalam mengenali rute pelayanan	103	343	3,33	83,25	A
	6.2. Ketrampilan <i>Crew</i> pendukung Sopir (Kenek, Kondaktur, dll.) dalam memberikan pelayanan dan menjaga keselamatan	102	320	3,14	78,43	B
	6.3. Pengetahuan pengemudi dan kru dalam mengenali dan menangani kondisi darurat	93	289	3,11	77,69	B

*Hasil Survey, Diolah*

### 5.2.7. Variabel Perilaku Pelaksana (V7)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna pelayanan. Perilaku petugas pelayanan ini tercermin dari kebiasaan petugas dalam memberikan pelayanan sehari-hari, yang menyangkut antara lain: ketaatan dan kedisiplinan petugas serta kesopanan dan keramahan perugas dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, untuk mengukur perilaku petugas pelakasana dalam kegiatan survey ini akan diukur dengan kedua jenis



indikator tersebut, yaitu: Ketaatan dan Kedisiplinan awak bus terhadap peraturan lalu lintas serta Kesopanan dan Keramahan para kru dalam memberikan pelayanan kepada penumpang. Adapun tanggapan responden terhadap perilaku pelaksana adalah sebagai berikut:

### **1) Ketaatan dan Kedisiplinan Sopir dan Kru Terhadap Peraturan Lalu Lintas (V7.1)**

Ketaatan dan kedisiplinan sopir dan kru terhadap peraturan lalu lintas mencerminkan sikap tanggung jawan sopir dan kru dalam menjaga keselamatan penumpang. Karena dengan mentaati peraturan lalu lintas, risiko terjadinya kecelakaan akan dapat dikurangi. Jadi ketaatan dan kedisiplinan terhadap peraturan lalu lintas merupakan salah satu bentuk perwujudan pelayanan kepada penumpang. Karena salah satu unsur dalam maklumat pelayanan yang dicanangkan Dinas Perhubungan dan Lalu Lintas Angkutan Jalan adalah keselamatan penumpang. Dengan mentaati peraturan lalu lintas berarti mendukung pelaksanaan maklumat pelayanan. Selain meningkatkan keamanan terhadap penumpang, ketaatan dan kedisiplinan tersebut juga meningkatkan kenyamanan para pengguna angkutan AKDP tersebut. Misalnya jika sopir mengemudikan bus dengan kecepatan yang tidak melebihi aturan yang ditetapkan maka penumpang yang ada di dalam selain aman juga merasa nyaman. Adapun tanggapan responden pengguna angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan terhadap indikator Ketaatan dan kedisiplinan sopir dan kru terhadap peraturan lalu lintas menunjukkan bahwa 100 responden yang menjawab (dari 103 responden) memberikan penilaian dengan total nilai sebesar 300 atau secara rata-rata setiap responden memberikan skor nilai 3,00 dengan hasil indeks sebesar 75. Dengan rata-rata skor nilai 3,00 atau hasil indeks sebesar 75 berarti para responden memberikan penilaian Baik (B) terhadap indikator Ketaatan dan kedisiplinan sopir dan kru terhadap peraturan lalu lintas.



## 2) Kesopanan dan Keramahan Petugas (Crew Armada Bus AKDP)

Kesopanan dan keramahan petugas merupakan salah satu sikap yang seyogyanya diperankan oleh kru armada bus AKDP dalam memberikan pelayanan kepada para penumpang. Karena bisnis dalam bidang transportasi publik merupakan usaha jasa, dimana pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan usaha. Salah satu bentuk pelayanan yang adalah keramahan dan kesopanan para kru armada bus AKDP. Dengan pelayanan yang ramah dan sopan, para pengguna bus AKDP akan merasa senang dan puas, yang pada akhirnya akan membawa dampak positif terhadap penyedia angkutan AKDP tersebut. Dampak positif tersebut antara lain: penumpang yang bersangkutan akan menggunakan armada bus yang sama jika bepergian lagi, mereka akan menceritakan hal-hal yang baik tersebut kepada orang lain, sehingga membuka peluang orang lain juga menggunakan armada bus tersebut saat bepergian. Adapun tanggapan responden terhadap kesopanan dan keramahan petugas crew armada bus AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan diketahui bahwa dari 102 responden yang menjawab (dari 103 responden) pertanyaan yang berhubungan dengan keramahan dan kesopanan petugas memberikan penilaian dengan total nilai sebesar 337 atau secara rata-rata setiap responden memberikan skor nilai 3,30 dengan hasil indeks sebesar 82,60. Dengan rata-rata skor sebesar 3,30 atau hasil indeks sebesar 82,60 maka dapat dikatakan bahwa para responden pengguna AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan memberikan penilaian Sangat Baik (A) terhadap indikator Keramahan dan Kesopanan Crew Armada Bus.

Secara lebih terinci hasil penilaian responden terhadap variabel Perilaku Pelaksana Pelayanan beserta indikator pengukurannya seperti terlihat pada tabel berikut ini:



Tabel 5.12  
Hasil Indeks dan Kualitas Pelayanan  
Varibel dan Indikator Perilaku Pelaksana Pelayanan

Nama Variabel	Indikator Penilaian	Responden Yang Menjawab	Nilai Total	Rata-Rata	Hasil Indeks	Kualitas Pelayanan
Perilaku Pelaksana Pelayanan	Ketaatan serta disiplin sopir dan Crew bus terhadap peraturan lalu lintas	100	300	3,00	75,00	B
	Keramahan dan kesopanan para Crew armada Bus AKDP	102	337	3,30	82,60	A

Hasil Survey, Diolah

### 5.2.8. Variabel Maklumat Pelayanan (V8)

Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dalam kegiatan survey ini, untuk memudahkan pengukuran terhadap variabel Maklumat Pelayanan, maka variabel maklumat pelayanan tersebut dijabarkan menjadi menjadi 3 indikator. Ketiga indikator tersebut adalah:

- Kondisi keamanan di dalam angkutan/armada Bus AKDP
- Kenyamanan di dalam angkutan/armada Bus AKDP.
- Perhatian/ kepedulian kru armada terhadap keselamatan penumpang.

Adapun tanggapan responden terhadap ketiga indikator Maklumat Pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

#### 1) Kondisi Keamanan di Dalam Bus

Keamanan selama perjalanan tentunya akan menjadi idaman bagi setiap penumpang yang menggunakan sarana angkutan AKDP. Dengan kondisi yang aman para penumpang akan merasa tenang selama perjalanan. Penumpang dapat tidur selama perjalanan tanpa ada kekhawatiran barang bawaannya dicopet/dicuri orang. Dalam konteks keamanan di dalam bus ini dapat diwujudkan dalam bentuk tidak adanya pencopetan/pencurian di dalam bus, tidak ada gendam, serta pelaku kejahatan lain yang mengancam keamanan dan keselamatan penumpang. Karena angkutan AKDP yang



disurvei ini merupakan bus ekonomi (bukan bus patas), tentunya akan banyak orang lalu lalang di dalam bus selama perjalanan. Tentunya hal tersebut bisa menimbulkan potensi terjadinya gangguan keamanan. Karena bisa terjadi orang yang lalu lalang tersebut ada yang bertujuan tidak baik terhadap penumpang. Adapun tanggapan responden terhadap kondisi keamanan di dalam armada bus diketahui bahwa dari 102 responden yang menjawab (dari 103 responden yang disurvei) memberikan penilaian terhadap kondisi keamanan di dalam armada bus dengan nilai total sebesar 317 atau secara rata-rata setiap responden memberikan skor nilai 3,11 dengan hasil indeks sebesar 77,70. Dengan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa para responden pengguna angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan memberikan penilaian Baik (B) terhadap indikator Kondisi Keamanan di Dalam Armada Bus..

## 2) **Kenyamanan di Dalam Angkutan**

Selain faktor keamanan, faktor kenyamanan juga menjadi perhatian dalam maklumat pelayanan. Karena jarak tempuh angkutan AKDP umumnya relatif jauh, sehingga memerlukan waktu yang cukup lama selama perjalanan. Dengan kondisi yang nyaman di dalam bus, penumpang tidak merasakan kejenuhan, sehingga meskipun perjalanannya cukup jauh mereka tidak merasakan lelah selama perjalanan. Agar kondisi nyaman tersebut dapat tercipta, para pengelola angkutan AKDP harus memberikan tambahan fasilitas di dalam bus yang dapat meningkatkan kenyamanan penumpang. Fasilitas tambahan dalam rangka untuk meningkatkan kenyamanan tersebut antara lain berupa Air Condition (AC), Audio baik berupa Vidio, Televisi, Tape dan sebagainya. Dengan adanya AC. tersebut para penumpang tidak merasa kepanasan di dalam bus serta terdapat hiburan yang dapat dilihat/didengarkan. Yang tidak kalah penting dalam upaya meningkatkan kenyamanan di dalam armada bus selama perjalanan adalah penertiban/pengaturan para pedagang asongan, pengamen, pengemis dan peminta sumbangan yang seringkali naik turun pada bus kelas ekonomi. Keberadaan para pedagang asongan,



pengamen, peminta-minta tersebut kalau terlalu sering/banyak tentunya akan mengganggu kenyamanan penumpang bus. Adapun tanggapan responden terkait dengan kondisi kenyamanan di dalam armada bus diketahui bahwa dari 93 responden yang menjawab pertanyaan yang terkait dengan kondisi kenyamanan di dalam armada bus memberikan nilai total sebesar 278 atau secara rata-rata setiap responden memberikan skor nilai 2,99 dengan hasil indeks sebesar 74,73. Dengan hasil skor 2,99 serta hasil indeks sebesar 74,73 tersebut maka dapat dikatakan bahwa para responden pengguna AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan memberikan penilaian Baik (B) terhadap indikator Kondisi Kenyamanan di Dalam Armada Bus..

### 3) **Perhatian/Kepedulian Crew Terhadap Keselamatan Penumpang**

Keselamatan penumpang juga menjadi prioritas dalam maklumat pelayanan, selain keamanan dan kenyamanan penumpang. Semua pihak tentunya mengharapkan terjaga keselamatan penumpang mulai saat naik bus hingga sampai tempat tujuan. Selama dalam perjalanan sopir dan kru pendukung mempunyai peranan penting dalam menjaga keselamatan penumpang. Kewaspadaan mengemudikan bus merupakan tugas utama sopir dalam rangka menjaga keselamatan penumpang. Sedangkan kenek sebagai pendukung sopir mempunyai peran memberikan aba-aba/tanda selama dalam perjalanan serta membantu penumpang saat naik atau turun dari bus.. Adapun kondektur, selain menarik karcis tentunya dapat menjalankan peran menjaga keselamatan penumpang di dalam bus selama perjalanan. Jika sopir dan para kru pendukungnya bisa bekerjasama dengan baik, maka keselamatan penumpang akan lebih terjamin. Adapun tanggapan responden pengguna angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan mengenai perhatian/kepedulian kru terhadap keselamatan penumpang diketahui bahwa dari 102 responden yang menjawab pertanyaan tentang Kepedulian Kru terhadap keselamatan penumpang memberikan nilai total sebesar 317 atau secara rata-rata setiap responden memberikan skor nilai sebesar 3,11 dengan hasil indeks sebesar 77,70. Dengan hasil skor 3,11 serta hasil indeks sebesar 77,70 tersebut maka



dapat dikatakan bahwa para responden pengguna angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan memberikan penilaian Baik (B) terhadap indikator Kepedulian/Perhatian Crew Terhadap Keselamatan Penumpang.

Secara lebih terinci gambaran tentang hasil penilaian responden pengguna Angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan terhadap variabel Maklumat Pelayanan beserta indikatornya seperti terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.13  
Hasil Indeks dan Kualitas Pelayanan  
Varibel dan Indikator Maklumat Pelayanan

Nama Variabel	Indikator Penilaian	Responden Yang Menjawab	Nilai Total	Rata-Rata	Hasil Indeks	Kualitas Pelayanan
Maklumat Pelayanan	8.1. Keamanan di dalam angkutan/ armada Bus AKDP	102	317	3,11	77,70	B
	8.2. Kenyamanan di dalam angkutan / armada Bus AKDP	93	278	2,99	74,73	B
	8.3. Perhatian/ kepedulian Crew armada ini terhadap keselamatan penumpang	102	317	3,11	77,70	B

*Hasil Survey, Diolah*

### 5.2.9. Variabel Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, merupakan umpan balik (feedback) dari pihak pengelola atas masukan yang disampaikan oleh para pengguna pelayanan. Pengelola/penyedia sarana angkutan AKDP yang bergerak dalam bidang jasa angkutan publik, tentunya harus memberikan respon terhadap pengaduan, saran dan masukan masyarakat. Melalui pengaduan, saran dan masukan tersebut pengelola dapat mengetahui kelemahan dan kekurangannya sehingga dapat melakukan perbaikan/penyempurnaan atas pelayanan yang telah diberikan. Agar bisa mengetahui saran dan masukan dari masyarakat tentunya harus didukung ketersediaan sarana penanganan pengaduan dan saran yang memadai serta memberikan respon secara cepat terhadap saran dan masukan dari masyarakat. Oleh karena itu, untuk mengukur variabel penanganan pengaduan, saran dan masukan digunakan dua indikator, yaitu: Ketersediaan sarana penanganan pengaduan, saran, dan masukan serta Respon terhadap penanganan



pengaduan, saran dan masukan. Adapun tanggapan responden terhadap kedua indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan tersebut adalah sebagai berikut:

### **1) Ketersediaan Sarana Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

Ketersediaan sarana penanganan pengaduan, saran dan masukan akan berpengaruh terhadap jumlah pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat. Jika pengelola angkutan AKDP mampu menyediakan berbagai sarana untuk menampung aspirasi masyarakat, akan banyak mendapatkan masukan dan saran atas pelayanan yang diberikan, sehingga dapat dipakai sebagai acuan untuk melakukan perbaikan pelayanan yang diberikan pada periode-periode berikutnya. Terkait dengan ketersediaan sarana penanganan pengaduan saran dan masukan, 81 responden yang menjawab pertanyaan yang terkait dengan ketersediaan sarana penanganan pengaduan, saran dan masukan memberikan penilaian dengan total nilai sebesar 232 atau secara rata-rata setiap responden memberikan skor nilai 2,86 dengan hasil indeks 71,60. Dengan hasil skor 2,86 serta hasil indeks sebesar 71,60 tersebut maka dapat dikatakan bahwa para responden pengguna angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan memberikan penilaian Baik (B) terhadap indikator ketersediaan sarana penanganan pengaduan, saran dan masukan.

### **2) Respon Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Kecepatan pengelola dalam merespon pengaduan, saran dan masukan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut, sehingga masyarakat yang melakukan pengaduan akan merasa senang. Jika setiap pengaduan masyarakat direspon dengan baik dan cepat, maka kepercayaan masyarakat terhadap lembaga layanan publik tersebut akan semakin meningkat, yang akhirnya akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap lembaga yang tersebut. Adapun tanggapan responden terkait dengan penanganan pengaduan, saran dan masukan diketahui bahwa dari 103 responden yang disurvei, hanya 50 responden yang memberikan



jawaban atas pertanyaan tersebut, sedangkan 53 responden lainnya tidak memberikan jawaban. Hal tersebut disinyalir karena 53 responden yang tidak menjawab tersebut tidak pernah melakukan pengaduan, sehingga tidak bisa menjawab atas pertanyaan yang terkait dengan pengaduan. Adapun 50 responden yang menjawab, memberikan penilaian dengan total nilai sebesar 142 atau secara rata-rata setiap responden memberikan skor nilai 2,84 dengan hasil indeks 71,00. Dengan rata-rata skor 2,86 atau hasil indeks sebesar 71,00 tersebut berarti dapat dikatakan bahwa para responden pengguna AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan memberikan penilaian Baik (B) terhadap indikator respon pengaduan, saran dan masukan.

Secara lebih terinci hasil penilaian responden pengguna Angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan terhadap variabel Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan beserta indikatornya seperti terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.14  
Hasil Indeks dan Kualitas Pelayanan  
Varibel dan Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Naman Variabel	Indikator Penilaian	Responden Yang Menjawab	Nilai Total	Rata-Rata	Hasil Indeks	Kualitas Pelayanan
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Ketersediaan sarana/layanan pengaduan, saran, dan masukan di dalam armada Bus AKDP	81	232	2,86	71,60	B
	Respon/tanggapan Pihak Manajemen terhadap Pengaduan Penumpang	50	142	2,84	71,00	B

*Hasil Survey, Diolah*

### 5.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengguna Angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan.

Berdasarkan hasil analisis terhadap masing-masing variabel beserta indikatornya, yang meliputi 9 variabel serta 23 indikator, akan dapat dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna Angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan. yang dilakukan dengan cara mencari skor rata-rata dari 23 indikator yang digunakan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)



pengguna Angkutan AKDP tersebut. Setelah diketahui skor rata-rata dari seluruh indikator, akan dapat dihitung pula Hasil Indeksnya. Hasil indeks inilah yang mencerminkan Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Angkutan AKDP. Adapun hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna jAngkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan tahun 2016 seperti terlihat tabel berikut ini:

Tabel 5.15  
Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)  
Pengguna Angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan

No.	Variabel	Indikator Penilaian	Skor	Hasil Indeks	Mutu Pelaynan
1	Persyaratan Pelayanan	1.1. Kejelasan informasi jurusan yang dilayan	3.03	75,77	Baik (B)
		1.2. Kelayakan tekniis armada bus AKDP	3,17	79,37	Baik (B)
		1.3. Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM)	3.20	80,11	Baik (B)
2	Prosedur Pelayanan	2.1. Kesesuaian antara Standar Tarif yang berlaku dengan Realisasi	3,51	87,86	Sangat Baik (A)
		2.2. Kesesuaian antara perlakuan / tindakan para Crew terhadap penumpang	3.41	85,19	Sangat Baik (A)
3	Waktu Pelayanan	3.1. Kejelasan informasi mengenai Jadwal Operasional	3.04	76,05	Baik (B)
		3.2. Kesesuaian waktu tempuh perjalanan	3.15	78,64	Baik (B)
4	Biaya/Tarif Pelayanan	4.1. Transparansi /kejelasan tarif yang berlaku	3.18	79,41	Baik (B)
		4.2. Kewajaran besaran tarif yang dikenakan	3,31	82,84	Sangat Baik (A)
		4.3. Kesesuaian antara besaran tarif yang dikenakan dengan pelayanan	3,23	80,83	Baik (B)
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	5.1 . Kesesuaian jumlah penumpang yang diangkut dengan kapasitas penumpang	3,03	75,73	Baik (B)



		5.2. Ketersediaan fasilitas kelengkapan pendukung yang ada di dalam angkutan Bus AKDP	3,13	78,18	Baik (B)
		5.3. Kesesuaian daya tampung (kapasitas) bagasi	3,19	79,70	Baik (B)
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	6.1. Pengetahuan pengemudi dan kru dalam rute pelayanan	3,33	83,25	Sangat Baik (A)
		6.2. Ketrampilan Crew pendukung Sopir (Kenek, Kondaktur, dll.) dalam memberikan pelayanan dan menjaga keselamatan	3,14	78,43	Baik (B)
		6.3. Pengetahuan pengemudi dan kru dalam mengenali dan menangani kondisi darurat	3,11	77,69	Baik (B)
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>	7.1. Ketaatan serta disiplin sopir dan Crew bus terhadap peraturan lalu lintas	3,00	75	Baik (B)
		7.2. Keramahan dan kesopanan para Crew armada Bus AKDP	3,30	82,60	Sangat Baik (A)
<b>8</b>	<b>Maklumat Pelayanan</b>	8.1. Keamanan di dalam angkutan / armada Bus AKDP	3,11	77,70	Baik (B)
		8.2. Kenyamanan di dalam angkutan / armada Bus AKDP	2,99	74,73	Baik (B)
		8.3. Perhatian/ kepedulian Crew armada ini terhadap keselamatan penumpang	3,11	77,70	Baik (B)
<b>9</b>	<b>Penanganan Pengaduan</b>	9.1. Ketersediaan sarana penanganan pengaduan, saran, dan masukan	2,86	71,60	Baik (B)
		9.2. Respon terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan	2,84	71,00	Baik (B)
<b>IKM</b>			<b>3.15</b>	<b>78,67</b>	<b>Baik (B)</b>

Sumber: Hasil survey, diolah

Menurut hasil perhitungan pada tabel di atas, diketahui bahwa 23 indikator penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna Angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan menghasilkan Rata-rata skor sebesar 3,15 serta menghasilkan Hasil Indeks sebesar 78,67. Dengan nilai skor 3,15 serta hasil indeks sebesar 78,67 berarti secara keseluruhan responden memberikan nilai Baik



(B) terhadap kualitas pelayanan angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan.

Jika dikaji lebih mendalam terhadap masing-masing variabel dan indikator IKM pengguna Angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan tersebut diketahui bahwa dari 23 indikator pembentuk IKM AKDP tersebut, terdapat 5 indikator yang dinilai Sangat Baik (A) oleh responden serta 18 indikator lainnya dinilai Baik (B) oleh responden. Kelima indikator yang mendapatkan penilaian Sangat Baik (A) tersebut adalah:

- Kesesuaian antara Standar Tarif yang berlaku dengan Realisasi (V2.1) dengan hasil indeks sebesar 87,86.
- Kesesuaian antara perlakuan / tindakan para kru terhadap penumpang (V2.2) dengan hasil indeks 85,18.
- Kewajaran besaran tarif yang dikenakan (V4.2) dengan hasil indeks 82,84
- Pengetahuan pengemudi dan kru dalam mengenali rute pelayanan (V6.1) dengan hasil indeks 83,25
- Keramahan dan kesopanan para kru armada Bus AKDP (V7.2) dengan hasil indeks 82,60

Adapun 18 indikator yang mendapatkan penilaian Baik (B) oleh responden adalah sebagai berikut:

- Kejelasan informasi jurusan yang dilayani (V1.1) dengan hasil indeks 75,77
- Kelayakan teknis armada bus AKDP (V1.2) dengan hasil indeks 79,37
- Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) (V1.3) dengan hasil indeks 80,11
- Kejelasan informasi mengenai Jadwal Operasional (3.1) dengan hasil indeks 76,05
- Kesesuaian waktu tempuh perjalanan (V3.2) dengan hasil indeks 78,64.
- Transparansi /kejelasan tarif yang berlaku (V4.1) dengan hasil indeks 79,41
- Kewajaran besaran tarif yang dikenakan (V4.2) dengan hasil indeks 82,94.



- Kesesuaian antara besaran tarif yang dikenakan dengan pelayanan (V4.3) dengan indeks 80,83
- Kesesuaian jumlah penumpang yang diangkut dengan kapasitas penumpang (V5.1) dengan hasil indeks 75,73.
- Ketersediaan fasilitas kelengkapan pendukung yang ada di dalam angkutan Bus AKDP (V.5.2) dengan hasil indeks 78,18
- Kesesuaian daya tampung (kapasitas) bagasi (V5.3) dengan hasil indeks 79,70
- Ketrampilan Crew pendukung Sopir (Kenek, Kondaktur, dll.) dalam memberikan pelayanan dan menjaga keselamatan (V6.2) dengan hasil indeks 78,43
- Pengetahuan pengemudi dan kru dalam mengenali dan menangani kondisi darurat (V6.3) dengan hasil indeks 77,69.
- Ketaatan serta disiplin sopir dan Crew bus terhadap peraturan lalu lintas (V7.1) dengan hasil indeks 75
- Keamanan di dalam angkutan / armada Bus AKDP (V8.1) dengan hasil indeks 77,70
- Kenyamanan di dalam angkutan / armada Bus AKDP (V8.2) dengan hasil indeks 74,73.
- Perhatian/ kepedulian Crew armada ini terhadap keselamatan penumpang (V8.3) dengan hasil indeks 77,70.
- Ketersediaan sarana penanganan pengaduan, saran, dan masukan (V9.1) dengan hasil indeks 71,60.
- Respon terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan (V9.2) dengan hasil indeks 71,00.

Dengan melihat keseluruhan indikator IKM pengguna angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan tersebut, terlihat bahwa sebagian besar indikator IKM tersebut masih dinilai B (Baik) oleh para pengguna angkutan AKDP, dan baru sebagian kecil yang dinilai Sangat Baik (A) oleh responden. Oleh karena itu agar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna angkutan AKDP tersebut secara keseluruhan meningkat menjadi A (Sangat Baik), maka 18



indikator pelayanan yang sudah mendapatkan penilaian B (Baik) tersebut harus ditingkatkan pelayanannya sehingga dapat menghasilkan skor minimal 3,26 atau hasil indeks sebesar 81,5 agar mendapatkan A (Sangat Baik). Selain meningkatkan pelayanan terhadap 18 indikator yang mendapatkan nilai B tersebut, pengelola jembatan timbang Talun minimal harus mempertahankan unsur pelayanan yang sudah mendapatkan penilaian Sangat Baik (A). Dengan mempertahankan 5 indikator yang sudah mendapatkan nilai baik serta meningkatkan beberapa indikator yang masih mendapat nilai Baik (B) menjadi Sangat Baik (A) maka secara keseluruhan Hasil Indeks akan menjadi Sangat Baik (A).



## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **6.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Responden pengguna angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan yang paling banyak berpendidikan SLTA dengan usia antara 31 tahun s/d 45 tahun dan beprofesi sebagai wiraswata dengan penghasilan antara Rp. 1 Juta s/d Rp. 3 Juta per bulan. Sedangkan dilihat dari frekuensi menggunakan Bus AKDP, proporsi paling banyak adalah setiap minggu sekali dengan titik keberangkatan terbanyak dari Kota Surabaya (terminal Bungarsih) dan titik tujuan terbanyak Kabupaten Nganjuk.
- 2) Dari hasil penilaian responden pengguna angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan terhadap 9 unsur (variabel) dan 23 indikator pendukungnya, menghasilkan Nilai Rata-rata per unsur (indikator) sebesar 3,15 atau Hasil Indeks sebesar 78,67. Dengan demikian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas pelayanan Angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan dinilai Baik (B) oleh responden.
- 3) Dari 23 indikator penilaian SKM pengguna angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan, 5 indikator mendapat penilaian Sangat Baik (A) dan 18 indikator lainnya mendapatkan penilaian Baik (B).

Lima Indikator yang mendapatkan penilaian Sangat Baik (A) adalah:

- Kesesuaian antara standar tarif yang berlaku dengan realisasi (V2.1) dengan hasil indeks sebesar 87,86.
- Kesesuaian antara perlakuan/tindakan para kru terhadap penumpang (V2.2) dengan hasil indeks 85,18.
- Kewajaran besaran tarif yang dikenakan (V4.2) dengan hasil indeks 82,84



- Pengetahuan pengemudi dan kru dalam mengenali rute pelayanan (V6.1) dengan hasil indeks 83,25
- Keramahan dan kesopanan para kru armada bus AKDP (V7.2) dengan hasil indeks 82,60

Delapan belas indikator yang mendapatkan penilaian Baik (B) adalah:

- Kejelasan informasi jurusan yang dilayani (V1.1) dengan hasil indeks 75,77
- Kelayakan tekniis armada bus AKDP (V1.2) dengan hasil indeks 79,37
- Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) (V1.3) dengan hasil indeks 80,11
- Kejelasan informasi mengenai jadwal operasional (3.1) dengan hasil indeks 76,05
- Kesesuaian waktu tempuh perjalanan (V3.2) dengan hasil indeks 78,64.
- Transparansi /kejelasan tarif yang berlaku (V4.1) dengan hasil indeks 79,41
- Kewajaran besaran tarif yang dikenakan (V4.2) dengan hasil indeks 82,94.
- Kesesuaian antara besaran tarif yang dikenakan dengan pelayanan (V4.3) dengan hasil indeks 80,83
- Kesesuaian jumlah penumpang yang diangkut dengan kapasitas penumpang (V5.1) dengan hasil indeks 75,73.
- Ketersediaan fasilitas kelengkapan pendukung yang ada di dalam angkutan bus AKDP (V.5.2) dengan hasil indeks 78,18
- Kesesuaian daya tampung (kapasitas) bagasi (V5.3) dengan hasil indeks 79,70
- Ketrampilan kru pendukung sopir (kenek, kondektur, dll.) dalam memberikan pelayanan dan menjaga keselamatan (V6.2) dengan hasil indeks 78,43
- Pengetahuan pengemudi dan kru dalam mengenali dan menangani kondisi darurat (V6.3) dengan hasil indeks 77,69.



- Ketaatan serta kedisiplinan sopir dan kru bus terhadap peraturan lalu lintas (V7.1) dengan hasil indeks 75
  - Keamanan di dalam angkutan/armada bus AKDP (V8.1) dengan hasil indeks 77,70
  - Kenyamanan di dalam angkutan / armada bus AKDP (V8.2) dengan hasil indeks 74,73.
  - Perhatian/ kepedulian kru armada terhadap keselamatan penumpang (V8.3) dengan hasil indeks 77,70.
  - Ketersediaan sarana penanganan pengaduan, saran, dan masukan (V9.1) dengan hasil indeks 71,60.
  - Respon terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan (V9.2) dengan hasil indeks 71,00.
- 4) Secara umum responden pengguna angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan memberikan penilaian B (Baik) terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kru armada bus kepada penumpang.
  - 5) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna angkutan AKDP Tahun 2016 mengalami peningkatan dibandingkan dengan Tahun 2015, yaitu dari 64,60 (tahun 2015) menjadi 78,67 (tahun 2016).
  - 6) Jumlah armada bus dan frekuensi keberangkatan dari Surabaya ke Magetan atau sebaliknya masih kurang sehingga penumpang terlalu lama menunggu di terminal atau di jalan.
  - 7) Banyak armada bus Koridor Surabaya-Madiun-Magetan yang sudah cukup tua usianya (kurang layak beroperasi), sehingga kalah bersaing di jalan raya dengan armada bus AKAP rute Surabaya-Solo-Jogja. Kondisi tersebut mengakibatkan banyak penumpang yang memilih naik bus AKAP turun di Terminal Madiun atau Terminal Maospati kemudian pindah bus kecil jurusan Magetan.
  - 8) Perusahaan Oto Bus Koridor Surabaya-Madiun-Magetan sebagai penyedia pelayanan publik bidang transportasi telah berupaya memberikan fasilitas dan pelayanan kepada penumpang. Namun fasilitas dan pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan dan



peraturan yang berlaku. Misalnya masih ada kru bus yang tidak memakai seragam, tarif angkutan tidak dipasang di dalam bus, belum ada sabuk keselamatan bagi penumpang, belum ada tulisan maklumat pelayanan dan sebagainya.

## 6.2. Rekomendasi

- 1) Agar IKM pengguna angkutan AKDP Koridor Surabaya-Madiun-Magetan meningkat pada tahun-tahun berikutnya, maka unsur pelayanan yang sudah mendapatkan penilaian sangat baik (A) harus dipertahankan dan unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai rendah harus ditingkatkan pelayanannya, terutama pada unsur-unsur yang terkait dengan variabel Maklumat Pelayanan dan Variabel Penanganan Pengaduan.
- 2) Agar waktu tunggu calon penumpang di terminal dan di sepanjang koridor tidak terlalu lama, perlu ada tambahan trayek (armada bus) Koridor Surabaya-Madiun-Magetan. Selain itu armada bus yang sudah tua dan tidak layak beroperasi perlu dilakukan peremajaan agar dapat bersaing dengan armada bus koridor lain, sehingga penumpang jurusan Magetan tidak memilih armada bus koridor lain.
- 3) Dinas Perhubungan dan LLAJ Provinsi Jawa Timur dan dinas terkait, hendaknya sering melakukan pembinaan terhadap pengusaha angkutan, sopir dan kru pendukung terkait dengan kedisiplinan dan ketertiban terhadap peraturan lalu lintas dalam mengemudikan armadanya.
- 4) Dinas Perhubungan dan LLAJ Provinsi Jawa Timur atau dinas terkait hendaknya membuat kebijakan/atau peraturan yang mewajibkan semua operator angkutan/bus antar kota dalam provinsi (AKDP) mencantumkan daftar harga tiket di setiap armadanya dan menempatkannya pada tempat yang mudah dibaca penumpang.
- 5) Dinas Perhubungan dan LLAJ Provinsi Jawa Timur atau dinas terkait menghimbau/mewajibkan kepada pengusaha angkutan AKDP agar



mencantumkan *Maklumat Pelayanan serta Nomor Pengaduan* di dalam bus pada tempat yang mudah dilihat penumpang.

- 6) Dinas Perhubungan dan LLAJ Provinsi Jawa Timur atau dinas terkait hendaknya membuat peraturan yang terkait dengan pengendalian pedagang asongan, pengamen, pengemis dan peminta- sumbangan di dalam armada bus sehingga keamanan, kenyamanan dan keselamatan penumpang di dalam armada bus lebih terjamin.
- 7) Dinas Perhubungan dan LLAJ Provinsi Jawa Timur atau dinas terkait hendaknya membuat peraturan yang mewajibkan kepada pengusaha angkutan agar melengkapi fasilitas di dalam bus setidaknya-tidaknya dapat memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM).
- 8) Dinas Perhubungan dan LLAJ Provinsi Jawa Timur atau dinas terkait secara bertahap mewajibkan kepada pengusaha angkutan serta sopir dan kru pendukungnya agar dapat memenuhi dan melaksanakan 9 variabel (unsur) pelayanan yang dimuat dalam Peraturan Men-PAN dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono (2004), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset
- Gibson, J.L., J.M. Ivancevich, J.H. Donnelly, Jr., 1996, *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*, Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Gomes, F.C., 1997, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Handoko, H., 1996, *Manajemen*, edisi 2, Yogyakarta: BPFE.
- Ilyas, Y., 2001, *Kinerja, Teori, Penilaian dan Penelitian*, Jakarta: Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat.
- H.A.S. Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara Jakarta.
- Ismail, Muhammad. 2003. *Pelayanan Publik dalam Era Desentralisasi. Makalah Disampaikan dalam acara Seminar "Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi" yang diselenggarakan oleh Bappenas, pada tanggal 18 Desember 2003, di Kantor Bappenas, Jakarta Pusat.*
- Joe Fernandes, dkk, 2002, *Otonomi Daerah di Indonesia Masa Reformasi: Antara Ilusi dan Fakta*, Jakarta: IPOS dan Ford Foundation.
- Joko Widodo, 2001, *Good Governance, Telaah Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi di Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Surabaya:Insan Media.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran jilid I*, Jakarta: PT Prenhallindo
- Kopelman, R.E., 1998, *Managing Productivity in Organization a Practical-people Oriented Prespective*, New York: MC. Graw Hill Book Company.
- Mathis, R.L., J.H. Jackson, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Buku 1, Jakarta: PT. Salemba Emban Patria.
- Mathis, R.L., J.H. Jackson, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Buku 2, Jakarta: PT. Salemba Emban Patria.
- Mulyadi 2001, *Alat Manajemen Kontemporer untuk Pelipatgandaan Kinerja keuangan perusahaan: Balance scorecard*, Jakarta: Salemba Empat.



- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2000., *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: PT, Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, H. Hadari, 2007., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Penerbit Gajah Mada University Press.
- Nazir, Muhammad. 1983. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Propenko, Yoseph dan Pavlin Igor, 1991, *Enterpreneurship Development in Public Enterprise*, London: Englewood.
- Pudjirahardjo, Widodo J. 2002. *Konsep Metodologi Dalam Penelitian Ilmiah*. Makalah pada Pelatihan Metodologi Penelitian – Lembaga Penelitian Univeritas Dr Soetomo Surabaya, tanggal 2-4 Maret 2002
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Chapter dan Standar Pelayanan Minimal*, Jogjakarta: Putaka Pelajar.
- Renborg, Greta (1997) *Marketing Library Service. How it all began* (s.l.) 63<sup>rd</sup> IFLA General Conference- ([www.ifla.org/IV/ifla63reng.htm](http://www.ifla.org/IV/ifla63reng.htm))
- Riswanda Imawan, 2005, "Aspek Demokrasi Dalam UU No 32 Th 2004 Tinjauan Terhadap Masa Depan Politik Loka ", Makalah Seminar Undang-Undang No. 32 dan Upaya Mewujudkan Good Governance, Surakarta FISIP UNS.
- Riduwan. 2005. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Trahn, Isabella [et al.] (2001); *Analysing The Quality Gap: Reflections on results from an Australasian University 21 libraries standars survey of service quality*; Australian Library and Information Association ([www.seven-sisters.com/B0008171YU.shtml](http://www.seven-sisters.com/B0008171YU.shtml)).
- Sedarmayanti, 2004, *Good Governance: Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas*. Bandung: Mandar Maju.
- Sutopo, 2003. *Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Sugiyono. 2006. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Suryabrata, Sumadi. 1997. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Rajawali Press



Wahyudi Kumorotomo, 2005, *Akuntabilitas Birokrasi Publik: Sketsa Pada Masa Transisi*, Jogjakarta: MAP-UGM dan Pustaka Pelajar.

Zainal Arifin, 2005. Manajemen Pelayanan PDAM Bandarmasih, Seminar Manajemen Pelayanan Program Pasca Sarjana STIA Banjarmasin.

-----Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

-----Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jala

-----Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;

-----Peraturan Pemerintah Pengganti Undang – Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

-----Undang – Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang – Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjadi Undang – Undang

-----Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

-----Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

-----Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Di Jalan dengan Angkutan Umum

-----Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik

-----Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

-----Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

-----Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.



