

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA PELAYANAN PUBLIK MODA TRANSPORTASI BUS ANTAR KOTA DALAM PROVINSI (AKDP) PADA KORIDOR SURABAYA–MADIUN–PONOROGO

Firdaus

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dr Soetomo

Email : firdaus@unitomo.ac.id

ABSTRAK

Persaingan dalam dunia bisnis jasa transportasi akhir-akhir ini bukan hanya disebabkan oleh faktor globalisasi, tetapi lebih disebabkan karena pelanggan yang semakin cerdas, sadar harga, dan banyak menuntut. Kemajuan teknologi komunikasi juga ikut berperan meningkatkan intensitas persaingan, karena memberi pelanggan akses informasi yang lebih banyak tentang berbagai macam produk dan jasa yang ditawarkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui nilai kepuasan masyarakat pengguna pelayanan pada moda transportasi bus pada koridor Surabaya-Madiun-Ponorogo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengambil sampel size sebanyak 105 pengguna pelayanan. Hasil penilaian indeks kepuasan masyarakat (KM) pengguna angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP) pada koridor Surabaya-Madiun-Ponorogo, dengan nilai indeks kepuasan sebesar 80,08 dengan kualitas pelayanan dalam kategori B atau baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,20. Pengguna pelayanan bus AKDP koridor Surabaya-Madiun-Ponorogo, sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan hal ini bisa dilihat dari nilai kepuasan masyarakat mencapai nilai 80,08 dengan kualitas pelayanan yang baik (B).

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Pelayanan, Bus Antar Kota Dalam Provinsi, Transportasi

ABSTRACT

The competition in the world of transportation services business lately is not only caused by globalization factors, but more because customers are increasingly smart, price conscious, and demanding. Advances in communication technology also play a role in increasing the intensity of competition, because it gives customers access to more information about the various products and services offered. The purpose of this study was to determine the value of satisfaction of service users in the bus transportation mode in the Surabaya-Madiun-Ponorogo corridor. This research uses a quantitative approach by taking a sample size of 105 service users. The results of the assessment of the community satisfaction index (KM) of inter-city transport users in the province (AKDP) in the Surabaya-Madiun-Ponorogo corridor, with a satisfaction index value of 80.08 with service quality in category B or good with an average value of 3.20. Users of the Surabaya-Madiun-Ponorogo corridor AKDP bus service, are quite satisfied with the services provided, this can be seen from the value of community satisfaction reaching 80.08 with good service quality (B).

Keywords: Community Satisfaction, Services, Inter-City Buses in Provinces, Transportation

I. PENDAHULUAN

Pesatnya persaingan dalam dunia bisnis jasa transportasi akhir-akhir ini bukan hanya disebabkan oleh faktor globalisasi, tetapi lebih disebabkan karena pelanggan yang semakin cerdas, sadar harga, dan banyak menuntut. Kemajuan teknologi komunikasi juga ikut berperan meningkatkan intensitas persaingan, karena memberi pelanggan akses informasi yang lebih banyak tentang berbagai macam produk dan jasa yang ditawarkan. Kondisi

tersebut menyebabkan pelanggan memiliki pilihan yang lebih banyak dalam menggunakan uang yang dimilikinya dalam pemilihan berbagai moda transportasi yang ada, khususnya moda transportasi darat yang salah satunya angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP).

Dari berbagai jenis alat transportasi di Indonesia seperti darat, laut dan udara, transportasi darat merupakan salah satu yang diberi perhatian khusus oleh pemerintah dan para pengguna jasa transportasi karena di samping murah sampai dengan saat ini transportasi darat masih merupakan primadona bagi sebagian besar masyarakat Indonesia. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi, perusahaan-perusahaan menawarkan berbagai alternative penggunaan sarana transportasi darat seperti bus dengan berbagai jurusan dan tujuan yang berbeda-beda.

Diperkuat tuntutan dari masyarakat, sebagai pengguna transportasi publik dengan adanya perubahan teknologi komunikasi, berkembangnya pendidikan dan penghasilan masyarakat menambah kesadaran pelanggan untuk mendapatkan pelayanan angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP) yang baik menjadi semakin tinggi. Bagi pengguna angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP), biaya yang dikeluarkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harus sesuai dengan yang diharapkan sehingga menimbulkan kepuasan. Dalam pandangan Kotler (2014) mengartikan tingkat kepuasan sebagai fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Untuk mencapai tingkat kepuasan tertentu, dibutuhkan atribut pelayanan angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP) yang mumpuni seperti atribut waktu yang meliputi waktu perjalanan total, keandalan, frekuensi perjalanan, serta jadwal waktu perjalanan, kemudian atribut ongkos pengguna jasa, keamanan dan keselamatan yang meliputi kemungkinan terjadinya kecelakaan serta rasa aman. Atribut lain yang menentukan tingkat kepuasan pengguna angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP) adalah kesenangan dan kenyamanan pengguna angkutan/jasa yang meliputi jarak perjalanan, kenyamanan fisik (suhu dan kebersihan), serta kenyamanan psikologis (status). Pemenuhan atribut pelayanan yang akan menentukan tingkat kepuasan pengguna angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP) sangat mendesak untuk dilakukan oleh pihak-pihak yang terkait.

II. TINJAUAN KEBIJAKAN DAN KONSEP

Pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ini dinyatakan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya, penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan publik harus diselenggarakan oleh sebuah organisasi, dimana organisasi penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud UU Nomor 25 Tahun 2009 adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Berdasarkan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tersebut diatas, bahwa untuk mengetahui kinerja pelayanan publik perlu dilakukan survey kepuasan masyarakat secara berkala. Survei Kepuasan Masyarakat menurut Permenpan tersebut adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Dimana, Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

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 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 dengan 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 meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana: Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

9. Sarana dan Prasarana Pelayanan adalah sarana dan prasarana pelayanan yang digunakan untuk mencapai tujuan.

Kotler (2014) menyebutkan beberapa metode untuk mengukur kepuasan pemakai (*user*), antara lain:

1. Sistem keluhan dan saran

Perpustakaan dapat membuat kotak saran dan menempatkan di tempat yang paling sering dilewati pemakai. Untuk dapat memberikan masukan, tanggapan, keluhan atas segala aktifitas dan layanan yang diberikan oleh unit pelayanan. Atau dengan memberikan sejenis kartu komentar yang diisi oleh pemakai dapat diberikan langsung kepada petugas unit pelayanan atau melalui pos. Di negara maju terdapat layanan telepon bebas atau pesan singkat. Kemajuan teknologi ini sangat berarti dalam memahami kepuasan pemakai

2. Survei kepuasan pemakai

Banyak metode survey yang digunakan untuk memahami tingkat kepuasan pemakai. Survei tersebut dapat secara kualitatif maupun kuantitatif. Saat ini metode kuantitatif lebih banyak dilakukan karena metode ini cukup familiar dan keakuratannya cukup tinggi. Survey bisa dilakukan oleh internal unit pelayanan, atau menyewa konsultan biro jasa yang khusus menangani tentang survey kepuasan pemakai. Beberapa metode survey kepuasan pemakai antara lain: *direct reported satisfaction*, *derived dissatisfaction*, *problem analysis* dan *important-performance analysis*

3. *Ghost shopping*

Metode ini dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pemakai dan harus dijaga identitasnya. *ghost shoppers* yang baik akan mencatat apa saja yang dilihat, dirasakan olehnya dan perilaku, sikap dan tatacara petugas unit pelayanan dalam menjalankan profesinya. Metode ini biayanya relatif murah dan waktu pelaksanaan fleksibel. Hasil pencatatan *ghost shoppers* dikumpulkan dan diadakan diskusi pembahasan.

4. Analisis kehilangan pemakai (*Lost customer analysis*)

Pimpinan unit pelayanan dan pegawai pelayanan harus jeli melihat perkembangan pengunjung. Dari aktifitas dan statistik harian akan terlihat tingkat pemanfaatan layanan unit pelayanan. Petugas tentu hafal pengunjung dan pemakai rutin unit pelayanan, bila pengunjung tersebut sudah jarang atau tidak ada lagi ke unit pelayanan dengan alasan yang tidak wajar, maka sebab-sebab mengapa tidak lagi memanfaatkan jasa unit pelayanan harus dicari. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan masyarakat pengguna pelayanan bus antar kota dalam provinsi (AKDP) pada koridor Surabaya-Madiun-Ponorogo. Sementara tujuan penelitian ini dalam rangka

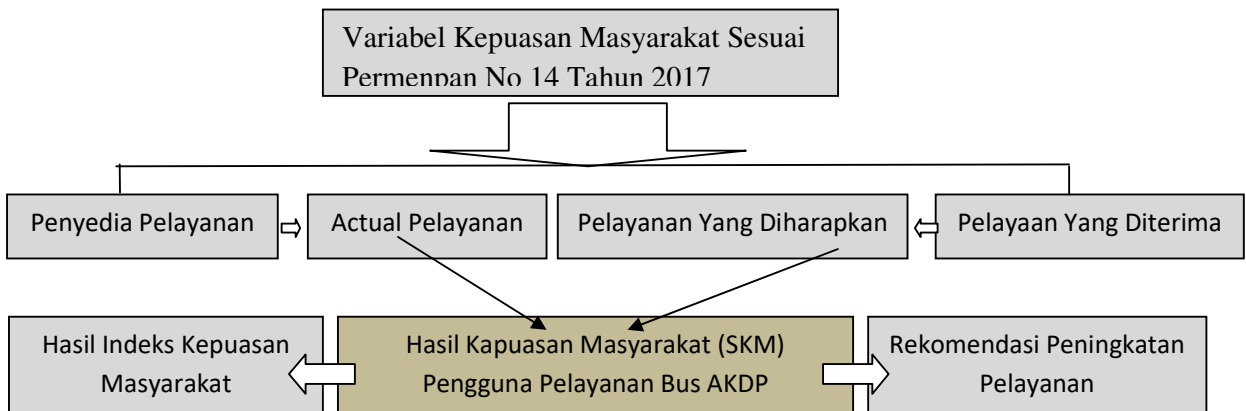
menganalisis tingkat kepuasan masyarakat pengguna pelayanan bus antar kota dalam provinsi (AKDP) pada koridor Surabaya-Madiun-Ponorogo.

III. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif menurut Sukmadinata (2009) disebut juga dengan paradigma tradisional (*tradisional*), positivis (*positivist*), eksperimental (*experimental* atau empiris (*empiricist*) di mana penelitian pendekatan kuantitatif menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik. Populasi dalam penelitian ini, masyarakat pengguna pelayanan bus angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP) pada koridor Surabaya-Madiun-Ponorogo.

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 105 responden sesuai dengan Permenpan No 16/2014 dan No 14/2017 tentang Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk pelayanan publik yang menetapkan syarat minimal sample sizenya sebanyaknya 100 responden. Pengambilan sampel dilakukan pada bulan Februari-Maret 2018 dengan menggunakan metode random sampling secara acidental sampling pada bus-bus AKDP yang melayani koridor Surabaya-Madiun-Ponorogo.

Kerangka pemikiran kegiatan penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1 : Kerangka Pemikiran

Pengembangan instrumen penelitian menggunakan acuan pada Permenpan No 14 Tahun 2017 dimana variabel-variabel yang digunakan sebagai berikut:

Tabel 1 : Variabel Penelitian dan Indikator Penilaian

No	Variabel Penilaian	No Indikator	Indikator Penilaian
1	Persyaratan Pelayanan	1.1	Kejelasan informasi jurusan yang dilayani

		1.2	Kelayakan teknis armada bus AKDP
		1.3	Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM)
2	Prosedur Pelayanan	2.1	Kesesuaian antara Standar Tarif yang berlaku dengan Realisasi
		2.2	Kesesuaian antara perlakuan / tindakan para Crew terhadap penumpang
3	Waktu Pelayanan	3.1	Kejelasan informasi mengenai Jadwal Operasional
		3.2	Kesesuaian waktu tempuh perjalanan
4	Biaya/Tarif Pelayanan	4.1	Transparansi /kejelasan tarif yang berlaku
		4.2	Kewajaran besaran tarif yang dikenakan
		4.3	Kesesuaian antara besaran tarif yang dikenakan dengan pelayanan
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	5.1	Kesesuaian antara jumlah penumpang yang diangkut dengan kapasitas penumpang
		5.2	Ketersediaan fasilitas kelengkapan pendukung yang ada di dalam angkutan Bus AKDP
		5.3	Kesesuaian daya tampung (kapasitas) bagasi
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	6.1	Pengetahuan pengemudi dan kru dalam mengenali rute pelayanan
		6.2	Ketrampilan Crew pendukung Sopir (Kenek, Kondektur, dll.) dalam memberikan pelayanan dan menjaga keselamatan
		6.3	Pengetahuan pengemudi dan kru dalam mengenali dan menangani kondisi darurat
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	7.1	Ketaatan serta disiplin sopir dan Crew bus terhadap peraturan lalu lintas
		7.2	Keramahan dan kesopanan para Crew armada Bus AKDP
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	8.1	Ketersediaan sarana/layanan pengaduan, saran, dan masukan di dalam angkutan / armada Bus AKDP ini ?
		8.2	Ketersediaan tatacara /SOP dalam Penanganan, Saran dan Masukan Pengguna di dalam angkutan / armada Bus AKDP ini ?
		8.3	Respon/tanggapan Pihak Manajemen terhadap Pengaduan, Saran dan Masukan Pengguna angkutan / armada Bus AKDP ini
9	Sarana dan Prasarana Pelayanan	9.1	Ketersediaan Sarana di dalam angkutan / armada Bus AKDP ini
		9.2	Ketersediaan Prasarana di dalam angkutan / armada Bus AKDP ini

Sumber : Permenpan No 14 Tahun 2017

Data yang masukkemudian diolah untuk mendapat nilai Kepuasan Masyarakat (KM)-nya. Nilai indeks KM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing

unsur pelayanan. Dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 23 indikator pelayanan yang dikaji pada 9 variabel penilaian, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{23} = 0,044$$

Selanjutnya, untuk memperoleh nilai indeks KM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,044) dengan rumus sebagai berikut

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

$$\text{Kepuasan Masyarakat Unit pelayanan} \times 25$$

Selanjutnya dari hasil perhitungan di atas : tabel Nilai Persepsi, Interval Kepuasan Masyarakat (KM), Interval Konversi KM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber : Permenpan No 14 Tahun 2017

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil analisa indeks kepuasan masyarakat pengguna pelayanan bus angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP) pada koridor Surabaya-Ponorogo, pada sebesar 80,08 dengan kualitas pelayanan dalam kategori B atau baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,20 (lihat tabel 2) Berdasarkan tabel tersebut nilai kepuasan masyarakat (KM) pengguna angkutan antar kota

dalam provinsi (AKDP) pada koridor Surabaya-Madiun-Ponorogo, yang mempunyai nilai tertinggi pada variabel persyaratan pelayanan (1) pada sub indikator kejelasan informasi tujuan yang dilayani dengan indek SKM sebesar 89, 05 dengan kualitas pelayanan sangat baik (A), kemudian variabel biaya dan tarip pelayanan (4) pada sub variabel tranparansi biaya/tarip pelayanan dengan indek SKM sebesar 82, 86 dengan kualitas pelayanan baik (B), serta variabel kompetensi pelaksana pelayanan terutama pada sub variabel pengetahuan pengemudi pada penguasaan rute yang dilalui dengan indek KM sebesar 85 dengan kualitas pelayanan baik (B).

Sementara itu, ditunjukkan pada tabel 4 indeks kepuasan masyarakat (KM) pada pengguna angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP) pada koridor Surabaya-Madiun-Ponorogo, yang mempunyai nilai terendah pada variabel penanganan pengaduan, saran dan masukan (8) terutama pada sub indikator ketersediaan SOP dalam penanganan pengaduan saran dan masukan dengan nilai indeks SKM sebesar 78,10 dengan kualitas pelayanan tergolong masih baik (B). Variabel lain yang juga mempunyai nilai rendah adalah variabel waktu pelayanan (3) terutama pada sub variabel kesesuaian waktu tempuh perjalanan dengan nilai indeks KM sebesar 78,81 dengan kualitas pelayanan tergolong masih baik.

Alasan responden memberikan nilai tinggi untuk ketiga variabel penilaian tersebut disajikan dalam tabel 3. berikut ini.

Tabel 3. Tabel Alasan Responden Memberikan Alasan Tertinggi

No	Variabel Penilaian	Alasan Responden
1	Variabel Persyaratan pelayanan : Kejelasan informasi tujuan	Responden memandang (1) bahwa bus-bus yang melayani koridor ini telah memasang papan informasi trayek di kaca bagian depan pada hampir semua bus yang melayani koridor ini (2) pada bus-bus tertentu bahkan jadwal keberangkatan bus baik dari Ponorogo maupun Surabaya telah tertulis di karcis bis
2	Variabel Kompetensi Pelaksana Pelayanan : (1) Pengetahuan pengemudi dan kru dalam mengenali rute pelayanan serta	(1) Responden merasakan bahwa pengemudi dan kru bus cukup berpengalaman dalam mengenali rute pelayanan, (2) Pengemudi selama mengemudikan kendaraannya selalu taat pada aturan lalu lintas yang berlaku
3	Variabel Biaya/Tarip Pelayanan	Responden memandang bahwa (1) tarip dan biaya pelayanan sudah sesuai dengan fasilitas pelayanan yang diterima (2) Pada bus-bus tertentu ada pengawas yang menangani khusus masalah tarip dan biaya ini, sehingga pengguna merasa nyaman dengan besaran tarip yang dikenakan.

Sumber : Hasil Analisa,2019

Tabel 4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna AKDP Koridor Surabaya Madiun-Ponorogo

No. Var	Unsur Penilaian	Kode Indikator	Indikator Penilaian	Total Nilai	Rata-Rata	Hasil Indeks Kepuasan	Tingkatan Kualitas Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	1.1	Kejelasan informasi jurusan yang dilayani	374	3.56	89.05	A (Sangat Baik)
		1.2	Kelayakan teknis armada bus AKDP	330	3.14	78.57	B (Baik)
		1.3	Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM)	326	3.10	77.62	B (Baik)
2	Prosedur Pelayanan	2.1	Kesesuaian antara Standar Tarif yang berlaku dengan Realisasi	339	3.23	80.71	B (Baik)
		2.2	Kesesuaian antara perlakuan / tindakan para Crew terhadap penumpang	330	3.14	78.57	B (Baik)
3	Waktu Pelayanan	3.1	Kejelasan informasi mengenai Jadwal Operasional	335	3.19	79.76	B (Baik)
		3.2	Kesesuaian waktu tempuh perjalanan	331	3.15	78.81	B (Baik)
4	Biaya/Tarif Pelayanan	4.1	Transparansi /kejelasan tarif yang berlaku	348	3.31	82.86	B (Baik)
		4.2	Kewajaran besaran tarif yang dikenakan	325	3.10	77.38	B (Baik)
		4.3	Kesesuaian antara besaran tarif yang dikenakan dengan pelayanan	345	3.29	82.14	B (Baik)
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	5.1	Kesesuaian antara jumlah penumpang yang diangkut dengan kapasitas penumpang	291	3.16	79.08	B (Baik)
		5.2	Ketersediaan fasilitas kelengkapan pendukung yang ada di dalam angkutan Bus AKDP	333	3.17	79.29	B (Baik)
		5.3	Kesesuaian daya tampung (kapasitas) bagasi	326	3.10	77.62	B (Baik)
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	6.1	Pengetahuan pengemudi dan kru dalam mengenali rute pelayanan	357	3.40	85.00	B (Baik)
		6.2	Ketrampilan Crew pendukung Sopir (Kenek, Kondaktur, dll.) dalam memberikan pelayanan dan menjaga keselamatan	334	3.18	79.52	B (Baik)
		6.3	Pengetahuan pengemudi dan kru dalam mengenali dan menangani kondisi darurat	328	3.12	78.10	B (Baik)
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	7.1	Ketaatan serta disiplin sopir dan Crew bus terhadap peraturan lalu lintas	326	3.10	77.62	B (Baik)
		7.2	Keramahan dan kesopanan para Crew armada Bus AKDP	351	3.34	83.57	B (Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	8.1	Ketersediaan sarana/layanan pengaduan, saran, dan masukan di dalam angkutan / armada Bus AKDP ini ?	327	3.11	77.86	B (Baik)
		8.2	Ketersediaan tatacara /SOP dalam Penanganan, Saran dan Masukan Pengguna di dalam angkutan / armada Bus AKDP ini ?	328	3.12	78.10	B (Baik)
		8.3	Respon/tanggapan Pihak Manajemen terhadap Pengaduan, Saran dan Masukan Pengguna angkutan / armada Bus AKDP ini	341	3.25	81.19	B (Baik)
9	Sarana dan Prasarana Pelayanan	9.1	Ketersediaan Sarana di dalam angkutan / armada Bus AKDP ini	334	3.18	79.52	B (Baik)
		9.2	Ketersediaan Prasarana di dalam angkutan / armada Bus AKDP ini	336	3.20	80.00	B (Baik)
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan					3.20	80.08	B (Baik)

Sumber : Hasil Analisa,2019

Alasan responden memberikan nilai terendah untuk kedua variabel tersebut diatas disajikan dalam tabel 5 berikut ini.

Tabel 5. Tabel Alasan Responden Memberikan Alasan Terendah

No	Variabel Penilaian	Alasan Responden
1	Variabel Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pada sub variabel ketersediaan SOP pengaduan, masukan dan saran	Responden menilai bahwa (1) setiap armada pada koridor ini belum memberikan SOP kepada pengguna jika pengguna akan melakukan/memberikan pengaduan, masukan dan saran pelayanan kepada pihak manajemen PO ybs (2) masih minimnya sarana dan prasarana untuk penanganan pengaduan masukan dan saran pada setiap armada bus AKDP yang melayani koridor ini.
2	Variabel waktu pelayanan : kesesuaian waktu tempuh perjalanan	Responden beralasan bahwa (1) masih ada bus-bus yang melebihi waktu tempuh standar yang telah ditetapkan (1) Pada bus-bus tertentu kadang tidak melalui jalan bebas hambatan dan waktu ngetem di tertentu memakan waktu yang lama

Sumber : Hasil Analisa,2019

V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Hasil kegiatan penelitian kepuasan pengguna pelayanan transportasi bus antar kota dalam provinsi (AKDP) Koridor Surabaya-Madiun-Ponorogo memberikan kesimpulan sebagai berikut

1. Hasil penilaian indeks kepuasan masyarakat (KM) pengguna angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP) pada koridor Surabaya-Madiun-Ponorogo, dengan nilai indeks kepuasan sebesar 80,08 dengan kualitas pelayanan dalam kategori B atau baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,20.
2. Pengguna pelayanan bus AKDP koridor Surabaya-Madiun-Ponorogo, sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan hal ini bisa dilihat dari nilai kepuasan masyarakat mencapai nilai 80,08 dengan kualitas pelayanan yang baik (B).
3. Hasil indeks kepuasan masyarakat (KM) pengguna angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP) pada koridor Surabaya-Madiun-Ponorogo, yang mempunyai nilai tertinggi pada variabel persyaratan pelayanan (1) pada sub indikator kejelasan informasi tujuan yang dilayani dengan indek KM sebesar 89,05 dengan kualitas pelayanan sangat baik (A), kemudian variabel biaya dan tarip pelayanan (4) pada sub variabel tranparansi biaya/tarip pelayanan dengan indek KM sebesar 82, 86 dengan kualitas pelayanan baik (B), serta variabel kompetensi pelaksana pelayanan terutama pada sub variabel pengetahuan pengemudi pada penguasaan rute yang dilalui dengan indek KM sebesar 85 dengan kualitas pelayanan baik (B).

4. Hasil indeks kepuasan masyarakat (KM) pada pengguna angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP) pada koridor Surabaya-Madiun-Ponorogo, yang mempunyai nilai terendah pada variabel penanganan pengaduan, saran dan masukan (8) terutama pada sub indikator ketersediaan SOP dalam penanganan pengaduan saran dan masukan dengan nilai indeks KM sebesar 78,10 dengan kualitas pelayanan tergolong masih baik (B). Variabel lain yang juga mempunyai nilai rendah adalah variabel waktu pelayanan (3) terutama pada sub variabel kesesuaian waktu tempuh perjalanan dengan nilai indeks KM sebesar 78,81 dengan kualitas pelayanan tergolong masih baik.

Rekomendasi

Hasil kegiatan penelitian kepuasan pengguna pelayanan transportasi bus antar kota dalam provinsi (AKDP) Koridor Surabaya-Madiun-Ponorogo memberikan saran sebagai berikut

1. Perbaiki kualitas fasilitas maupun pelayanan untuk Bus yang melayani jalur Madiun – Ponorogo, terutama bus-bus kecil.
2. Tertibkan bus-bus yang melayani koridor ini jika tidak sesuai dengan perizinannya agar tidak meresahkan pengguna maupun pihak PO yang lain
3. Perlu dilakukan peninjauan ulang tarip/biaya pelayanan terutama bus-bus yang menggunakan fasilitas jalan bebas hambatan.
4. Penumpang yang hendak ke Ponorogo dari Terminal Terboyo Madiun agar diperbolehkan menggunakan bus besar dari arah Surabaya atau Jogja, jangan diwajibkan menggunakan bus kecil.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip, 2014. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Edisi Sembilan. Jilid 1&2, Salemba Empat, Prantice Hall
- Riduwan. 2005. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- 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;

- 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 14 Tahun 2017 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.