

**Efektivitas Pelayanan Transportasi Di Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia (Damri)
Surabaya
(Studi Kasus Pada Bus Damri Angkutan Pemasu Moda Rute Gresik – Bandara Juanda Pulang Pergi)**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN TRANSPORTASI DI DJAWATAN ANGKOETAN MOTOR
REPOEBLIK INDONESIA (DAMRI) SURABAYA
(STUDI KASUS PADA BUS DAMRI ANGKUTAN PEMADU MODA RUTE GRESIK – BANDARA
JUANDA PULANG PERGI)**

Septin Aukhaina Yuslika

12040674237 (S-1 Administrasi Negara, FISH, UNESA) septin.aukhaina2@gmail.com

Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP.

0019018306 (Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) efanida@yahoo.com

Abstrak

Pelayanan transportasi darat merupakan sarana pelayanan umum yang sangat dibutuhkan masyarakat untuk memudahkan mobilisasi masyarakat dalam menjalankan setiap kegiatan yang dilakukan. Pada dasarnya angkutan umum berorientasi pada kenyamanan dan keamanan sehingga dapat bersaing dengan pengguna angkutan pribadi sebagai solusi alternatif sarana transportasi. Seperti dalam Undang – Undang No. 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Pasal 3 yang mendefinisikan bahwa transportasi jalan diselenggarakan dengan tujuan untuk mewujudkan lalu lintas dan angkutan jalan dengan selamat, aman, cepat, lancar, tertib dan teratur, nyaman dan efisien, mampu memadukan moda transportasi lainnya, menjangkau seluruh pelosok wilayah daratan, untuk menunjang pemerataan, pertumbuhan dan stabilitas sebagai pendorong, penggerak dan penunjang pembangunan Nasional dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat. Sebagai pelopor utama munculnya pelayanan umum angkutan darat yakni Perum Damri telah memberikan berbagai macam bentuk pelayanan angkutan darat seperti menciptakan bus khusus bandara. Bus bandara merupakan salah satu segmen pelayanan yang berorientasi dari dan ke Bandara. Tujuan munculnya bus bandara ini adalah untuk memudahkan akses masyarakat yang ingin menuju bandara khususnya yang tidak mempunyai kendaraan pribadi dengan biaya yang relatif terjangkau serta keamanan maupun kenyamanan yang terjamin.

Pengukuran efektivitas pada penelitian ini menggunakan enam indikator yang berdasarkan pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik random sampling dengan menggunakan rumus slovin dengan mengambil sampel sebanyak 98 penumpang dari 7.080 populasi. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah kuesioner, observasi dan wawancara.

Hasil dalam tiap indikator penelitian ini yaitu keamanan (81,73%), keselamatan (77,71%), kenyamanan (74,94%), keterjangkauan (87,55%), kesetaraan (59,28%), dan keteraturan (84,28%). Dari keenam indikator tersebut diperoleh nilai sebesar 78,65% yang berada dalam kelas interval 61% - 80% dengan kategori efektif. Sehingga hasil dalam penelitian efektivitas pelayanan transportasi di DAMRI Surabaya studi kasus pada bus khusus bandara rute Gresik – Bandara Juanda PP dapat dikatakan sudah berjalan efektif.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Bus Bandara

Abstract

Land transportation services is a public facilities which needed by people to mobilization in doing their activities. Basically, public transportation was oriented in comfortable and secure, so public transportation can competed with personal vehicle as the alternative solution in transportation. Basen on UU No. 14 of 1992 on Traffic and Road Transportation point 3 which defines that road transportation was organized to realize the traffic and road transport with a safe, secure, fast, smooth, orderly and regularly, convenient and efficient, be able to integrate other modes of transportation, reaching all corners of the land area, to supporting equity, growth and stability as a stemulator, aktivator and supporting national development with cost affordable by the people. As a pioneer for the emergence of public land transportation services, DAMRI Corporation has provided various forms of land transportation services such as creating a airport bus. The airport bus is a segment-oriented services from and to the airport. The purpose of the airport bus is to facilitate public access whose want

to go to airport, especially those that have not a personal vehicle with a affordable cost, safety and comfortable assured.

Effectivity measurement in this research using six indicators there are based on the Regulation of the Minister of Transport Republic of Indonesia Number PM. 10 of 2012 on Minimum Service Standards-Based Bulk Transport Roads those are security, safety, comfort, affordability, equity and regularity. This research uses a quantitative descriptive approach. The sampling technique in this research using random sampling techniques and using the formula slovin with taking sample of 98 passengers from the 7080 population. The data collection techniques were questionnaires, observations and interviews.

The results of each indicator in this research are security (81.73%), safety (77.71%), convenience (74.94%), affordability (87.55%), equity (59.28%), and regularity (84.28%). From six indicators obtained a value of 78.65%, which is in a class interval of 61% - 80% with effective category. So the results of the research in effectivity of transportation services in DAMRI Surabaya especially study on the airport bus route Gresik - Juanda Leave-Depart have been effective.

Keywords: Effectiveness, Service, Airport Bus

PENDAHULUAN

Surabaya merupakan kota terbesar kedua di Indonesia dengan jumlah penduduk mencapai 2.952.013 Jiwa pada bulan Februari 2016, hal tersebut berdasarkan informasi dari situs resmi Dinas Kependudukan dan Dinas Catatan Sipil Kota Surabaya (<http://dispendukcapil.surabaya.go.id>, diakses pada 12 Februari 2016). Sebagai pusat kegiatan pemerintahan dan sekaligus pusat bisnis, berbagai aktivitas di bidang ekonomi, sosial maupun politik banyak dilakukan di Kota Surabaya sehingga memungkinkan masyarakatnya melakukan mobilisasi. Tingkat mobilitas masyarakat akan semakin tinggi karena pergerakan masyarakat tersebut bukan hanya dilakukan masyarakat yang berdomisili di Kota Surabaya tetapi juga pergerakan masyarakat yang berdomisili di kota sekitar Surabaya. Dengan begitu kemungkinan besar masyarakat akan selalu berpindah-pindah angkutan umum agar sampai ke tempat tujuan. Hal tersebut dikarenakan tidak ada rute atau layanan angkutan umum yang langsung terjangkau dan nyaman di dalam perjalanan mereka. Jika perpindahan antar angkutan umum tersebut dapat dibuat menjadi lebih mudah, lebih terjangkau, lebih cepat, lebih baik dan lebih nyaman, maka sistem transportasi yang ada di Surabaya dapat berkembang pesat karena adanya integrasi dan fleksibilitas dari jaringan transportasi tersebut.

Pada dasarnya angkutan umum berorientasi pada kenyamanan dan keamanan sehingga dapat bersaing dengan pengguna angkutan pribadi sebagai solusi alternatif sarana transportasi. Seperti dalam Undang – Undang No. 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Pasal 3 yang mendefinisikan bahwa transportasi jalan diselenggarakan dengan tujuan untuk mewujudkan lalu lintas dan angkutan jalan dengan selamat, aman, cepat, lancar, tertib dan teratur, nyaman dan efisien, mampu memadukan

moda transportasi lainnya, menjangkau seluruh pelosok wilayah daratan, untuk menunjang pemerataan, pertumbuhan dan stabilitas sebagai pendorong, penggerak dan penunjang pembangunan Nasional dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat.

Pada kenyataannya, permasalahan transportasi hingga saat ini masih terus terjadi. Hal tersebut sesuai dengan pengalaman yang dirasakan oleh peneliti saat menggunakan angkutan umum seperti penyedia jasa transportasi yang tidak memberikan kenyamanan dan keamanan bagi penumpang, dan hal tersebut tidak sebanding dengan biaya yang harus dikeluarkan. Munculnya permasalahan tersebut yang membuat kebanyakan masyarakat enggan untuk menggunakan angkutan umum dan masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi. Sehingga memunculkan pemikiran untuk mengatasi permasalahan ini yaitu dengan menyediakan angkutan umum perkotaan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan maupun keinginan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 1984 tentang Perusahaan Umum Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia (Perum Damri), Perum Damri merupakan salah satu Perusahaan Umum yang didirikan oleh Negara yang diberi wewenang sebagai penyelenggara pemberi layanan jasa angkutan umum, penumpang, dan barang diatas jalan dengan tujuan mengusahakan dan mengembangkan pelayanan angkutan penumpang dan barang di atas jalan dengan kendaraan bermotor untuk menunjang pembangunan negara dan bangsa dalam rangka meningkatkan ketahanan nasional dan mencapai masyarakat adil dan makmur material dan spiritual berdasarkan Pancasila.

Sebagai pihak pemberi jasa di bidang transportasi publik, Perum Damri selalu berupaya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para

**Efektivitas Pelayanan Transportasi Di Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia (Damri)
Surabaya
(Studi Kasus Pada Bus Damri Angkutan Pemuadu Moda Rute Gresik – Bandara Juanda Pulang Pergi)**

pengguna maupun pelanggan bus Damri. Pelayanan yang diberikan berupa keamanan dan kenyamanan dalam perjalanan, fasilitas pendukung dan perawatan bus. Hal tersebut dibuktikan mulai dari jumlah bus, jadwal bus, hingga fasilitas bus yang diberikan Perum Damri. Berlandaskan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tersebut serta tuntutan dari masyarakat, kini Perum Damri telah memunculkan Angkutan Khusus Bandara Juanda (AKBJ) atau biasa disebut bus bandara.

Bus bandara merupakan salah satu segmen pelayanan yang berorientasi dari dan ke Bandara. Latar belakang munculnya bus bandara ini karena semakin tingginya minat masyarakat dalam menggunakan pesawat namun disisi lain bagi masyarakat yang tidak memiliki kendaraan pribadi seperti mobil akan kesulitan menuju bandara dan harus membayar mahal untuk menaiki angkutan khusus bandara seperti taksi bandara maupun angkutan umum lainnya. Sehingga Perum Damri memberikan solusi alternatif permasalahan angkutan umum yakni dengan menciptakan bus bandara. Dengan adanya bus bandara ini diharapkan akan memudahkan masyarakat karena akan langsung diantar menuju bandara dan tidak perlu berganti-ganti angkutan umum serta tarif bus bandara yang tidak terlalu mahal dibandingkan menggunakan taksi maupun angkutan umum lainnya.

Untuk lebih mempercepat dan memudahkan akses mobilisasi masyarakat kota Surabaya dan daerah sekitarnya, saat ini Perum Damri telah membuat empat rute bus khusus Bandara Juanda yaitu rute Bandara Juanda – Terminal Bungurasih, Bandara Juanda – Tanjung Perak, Bandara Juanda – Gresik (Terminal Bunder) dan yang terbaru adalah rute Bandara Juanda – DTC Surabaya. Rute yang dilalui bus bandara ini berbeda-beda sehingga bus bandara ini hanya akan melewati rute-rute yang telah disediakan oleh pihak Damri Surabaya. Hal ini mengingat tujuan diciptakannya bus bandara yakni untuk memudahkan masyarakat menuju bandara secara langsung dengan cepat dan aman. Setiap rute bus bandara yang disediakan oleh pihak Damri Surabaya tidak dapat direalisasikan dengan rute bus bandara yang lain, karena setiap rute sudah memiliki fokus rute masing-masing demi kenyamanan penumpang untuk sampai ke tujuan dengan cepat. Dalam penelitian ini fokus yang diambil oleh peneliti yakni pada Bus Bandara rute Gresik – Bandara Juanda PP.

Berdasarkan data Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan Sosial Kabupaten Gresik jumlah penduduk

Kabupaten Gresik pada akhir tahun 2012 sebesar 1.307.995 jiwa dengan luas wilayah Kabupaten Gresik sebesar 1.191,25/km² maka tingkat kepadatan penduduk Kabupaten Gresik adalah 1.098 jiwa/km². Selain itu Kabupaten Gresik termasuk Kabupaten yang sudah maju dan terkenal karena pusat industrialisasinya. Sehingga hal tersebut menjadikan Gresik sebagai salah satu penyangga utama kota Surabaya dan kebanyakan perekonomian warga gresik ditopang dari sektor wiraswasta. Maka dapat dipastikan tingkat mobilitas masyarakat Kabupaten Gresik cukup tinggi, sama halnya dengan tingkat mobilitas masyarakat kota Surabaya. Berdasarkan hal diatas, peneliti melihat peluang penumpang yang cukup tinggi di Kabupaten Gresik karena kebanyakan masyarakatnya yang bekerja sebagai TKI, para pengusaha serta pegawai kantoran. Namun pada kenyataannya penumpang bus bandara Gresik – Bandara Juanda masih sedikit, dari hal tersebut maka pihak Damri Surabaya dirasa masih kurang dalam mensosialisasikan pelayanan transportasi bus bandara Gresik – Bandara Juanda.

Padahal munculnya bus bandara rute Gresik – Bandara Juanda ini dirasa memudahkan masyarakat Gresik yang ingin menuju Bandara Juanda maupun sebaliknya. Hal ini terbukti dengan penambahan jumlah armada bus yang awalnya lima bus menjadi delapan bus. Rute yang dilalui oleh bus bandara rute Gresik – Bandara Juanda PP ini yakni Tol Panjang mulai dari Tol Surabaya Gresik, Surabaya – Bunderan Waru dan dilanjut Tol Bunderan Waru – Juanda. Sehingga hanya dibutuhkan waktu ± 1 jam untuk sampai ke tempat tujuan. Fasilitas yang disediakan pada bus rute Gresik – Bandara Juanda ini berupa AC, Recleaning seat, TV dan Audio serta bagasi dalam.

Berikut jadwal dan tarif dari bus damri rute Gresik – Bandara Juanda:

Rute	Tarif (Rp)	Waktu Tempuh	Jadwal Operasional	Jam Keberangkatan
Bandara Juanda – Terminal Bunder	40.000	± 1 Jam	04.30 – 20.00	Tiap 30 menit
Terminal Bunder – Bandara Juanda	40.000	± 1 Jam	03.00 – 19.00	Tiap 30 menit

Sumber: Data primer diolah, 2016

Namun ada penumpang yang mengungkapkan keluhan yang dialaminya dalam menggunakan bus bandara rute Gresik – Bandara Juanda. Keluhan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat

dianggap wajar untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan bus bandara. Permasalahan yang muncul dalam penyelenggaraan bus bandara yang disediakan oleh Perum Damri seperti terbatasnya waktu operasi bus Damri rute Gresik – Bandara Juanda ini, jadwal keberangkatan bus dari Terminal Bunder Gresik dimulai pukul 03.00 WIB sampai pukul 19.00 WIB. Sehingga para penumpang yang ingin menggunakan layanan bus Damri rute Gresik - Bandara Juanda PP pada saat malam hari tidak dapat terwujud. Seperti yang diungkapkan oleh KHS dalam *website* pribadinya, yakni:

“...KHS tidak tahu kapan pastinya layanan angkutan Damri ini namun keberadaannya sangat membantu. KHS seringkali mengandalkan motor dan diparkir di Bandara Juanda ketika ada keperluan naik pesawat namun kemarin akhirnya sempat mencobanya. Bus patas ini stand by di Terminal Bunder Gresik mulai jam 06.00 WIB hingga jam 18.00 WIB. Sedangkan yang ada di Bandara Internasional Juanda baru beroperasi jam 07.00 WIB hingga 17.00 WIB. Setiap 1 jam sekali ada pemberangkatan sehingga jangan sampai telat karena biasanya toleransi 20 menit seperti yang KHS alami. Jadwal jam 06.00 WIB namun sambil menunggu penumpang jam 06.18 WIB baru berangkat meskipun juga penumpang cuma 4 orang saja. ...Dahulu sebelum ada bus ini biasanya naik bus biasa dulu sampai Terminal Bungurasih atau Purabaya dan baru dilanjutkan dengan naik Bus Patas Bungurasih-Juanda. Keberadaan bus damri ini tentu sangat membantu untuk memfasilitasi ke Bandara Juanda meskipun untuk jadwal pesawat yang pagi atau malam belum terlayani.”
(<http://setialheri.com/2013/07/14/angkutan-pemadu-moda-juanda-gresik-pp/>, diakses pada tanggal 16 Februari 2016, 06.45 WIB)

Permasalahan lainya seperti penumpang yang menginginkan bus damri bandara ini bisa mengantarkan sampai terminal 2 sehingga dapat menghemat waktu dan tenaga karena tidak lagi berganti bus dari terminal 1. Kemudian dari segi percepatan sarana dan prasarana yang lamban terlihat dari pos jaga sekaligus *shelter* bus bandara yang berada di Terminal Bunder yang sangat membutuhkan perbaikan, tidak adanya *counter* tiket sehingga selama ini metode yang digunakan adalah secara manual yakni membayar langsung pada sopi padahal bus ini merupakan bus khusus sehingga perlu perhatian khusus pula. Dari penelitian ini, peneliti

dapat melihat bahwa pelayanan transportasi darat oleh Perum Damri Surabaya terkait bus khusus bandara ini hanya disediakan oleh pihak Damri saja, sehingga tidak ada pesaing dan hal ini menjadikan pihak Damri kurang memiliki dorongan untuk memperbaiki pelayanannya khususnya dalam bus bandara rute Gresik – Bandara Juanda PP. Hampir seluruh responden memberikan penilaian yang bagus dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak damri, hal ini karena tidak pilihan lain bagi masyarakat karena transportasi ini merupakan satu-satunya alat transportasi yang memberikan kemudahan untuk menuju atau keluar dari Bandara Juanda. Meskipun pelayanan yang diberikan sudah cukup baik namun jika dibandingkan dengan pelayanan bus bandara yang ada di daerah lain seperti di Jakarta dan sekitarnya sangat jauh berbeda. Sehingga Perum Damri perlu meningkatkan SOP (Standar Operasional Prosedur) baik dari segi karyawan maupun armada bus.

Adanya bus bandara ini sebenarnya bertujuan untuk memudahkan mobilisasi masyarakat serta meringankan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat, sehingga hal tersebut akan sangat bermanfaat bagi masyarakat. Namun karena masih terdapat kendala dalam proses pelayanannya maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang **“Efektivitas Pelayanan Transportasi Di Djawatan Angkoetan Motor Repoeblrik Indonesia (Damri) Surabaya (Studi Kasus Pada Bus Damri Angkutan Pemadu Moda Rute Gresik – Bandara Juanda Pulang Pergi)”**.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini jika dilihat dari tingkat eksplanasi adalah penelitian deskriptif, sedangkan dilihat dari jenis data dan analisis adalah penelitian kuantitatif. **Lokasi Penelitiannya adalah di Terminal Bunder Gresik**, karena Terminal Bunder merupakan terminal utama di Kabupaten Gresik yang dijadikan tempat transit bus kota maupun bus antarkota dan merupakan tempat pemberhentian bus bandara rute Gresik – Bandara Juanda.

Menurut Sugiyono (2001:90), populasi penelitian adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang yang menggunakan jasa bus Damri rute Gresik – Bandara Juanda. Berdasarkan rata-rata dari

**Efektivitas Pelayanan Transportasi Di Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia (Damri)
Surabaya
(Studi Kasus Pada Bus Damri Angkutan Pemasu Moda Rute Gresik – Bandara Juanda Pulang Pergi)**

jumlah pengguna layanan selama bulan Maret 2016 maka diperoleh populasi sebanyak 7.080 orang.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh yang termasuk dalam kategori *non-probability sampling*. Teknik pengambilan sampel ini dilakukan dengan pertimbangan jumlah populasi yang sedikit yaitu hanya 60 orang.

Dalam penelitian ini hanya terdapat satu variabel yakni variabel independen. Satu variabel independen tersebut yaitu mengenai efektivitas pelayanan transportasi Perum Damri. Efektivitas pelayanan transportasi Perum Damri merupakan satu variabel mandiri karena tidak terikat oleh variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahaan (bebas), maupun bukan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat (terikat).

Melalui definisi dari variabel ini nantinya akan diuraikan indikator-indikator yang sesuai dengan variabel yang digunakan. Adapun definisi operasional variabel tersebut adalah berikut ini:

- a. Keamanan, merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terbebasnya pengguna jasa dari gangguan perbuatan melawan hukum dan atau rasa takut. Meliputi : identitas kendaraan, tanda pengenalan pengemudi, lampu penerangan, penggunaan kaca film sesuai ketentuan yang berlaku;
- b. Keselamatan, merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terhindar dari resiko kecelakaan yang disebabkan oleh faktor manusia, sarana dan prasarana. Meliputi : alat pemecah kaca, alat pemadam api, kotak P3K, call center, dan alat pegangan untuk penumpang berdiri (*handgrip*);
- c. Kenyamanan, merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan suatu kondisi nyaman, bersih, indah dan sejuk yang dapat dinikmati pengguna jasa. Meliputi : kapasitas angkut, fasilitas pengatur suhu ruangan, fasilitas kebersihan, luas lantai untuk berdiri per orang;
- d. Keterjangkauan, merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kemudahan bagi pengguna jasa mendapatkan akses angkutan missal berbasis jalan dan tarif yang terjangkau. Meliputi : kemudahan perpindahan penumpang antar koridor, dan tarif bus;
- e. Kesetaraan, merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan perlakuan khusus berupa aksesibilitas, prioritas pelayanan, dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa penyandang cacat manusia lanjut usia, anak-anak,

dan wanita hamil. Meliputi : kursi prioritas, dan ruang khusus untuk kursi roda;

- f. Keteraturan, merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kepastian waktu pemberangkatan dan kedatangan mobil bus serta tersedianya fasilitas informasi perjalanan bagi pengguna jasa. Meliputi : waktu tunggu, kecepatan perjalanan, informasi pelayanan jadwal keberangkatan dan trayek yang dilalui, informasi kepastian waktu kedatangan dan keberangkatan bus, serta sistem pembayaran.

Teknik pengambilan data dalam penelitian ini terdapat tiga metode yaitu berupa:

- a. Wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur, yakni wawancara terstruktur dengan menggunakan kuesioner sedangkan wawancara tidak terstruktur adalah wawancara bebas dengan para responden.
- b. Observasi adalah pengamatan langsung di lapangan yang dilakukan oleh peneliti, pengamatan mencakup fenomena, keadaan maupun perilaku objek sasaran. Observasi dilakukan pada tahap awal penelitian, untuk memperoleh gambaran mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan bus bandara rute Gresik – Bandara Juanda yang digunakan sebagai awal penelitian.
- c. Dokumentasi digunakan sebagai alat pelengkap dan pendukung dalam mencari data dan informasi yang berhubungan dengan penelitian. Dokumentasi tersebut terkait dengan data-data internal serta data berupa gambar yang diperoleh selama penelitian di lapangan.

Uji instrumen penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Kedua uji ini menggunakan aplikasi SPSS 16 dengan taraf signifikansi 10%. Aplikasi SPSS 16 merupakan aplikasi yang berfungsi untuk menguji berbagai macam uji yang digunakan untuk penelitian kuantitatif. Metode analisis data kuantitatif penelitian ini dibagi menjadi 3 tahap yakni Pengolahan data, Pengorganisasian dan Penemuan Hasil.

1. Proses pengolahan data, data yang telah dikelompokkan secara sistematis ke dalam sub-sub yang telah ditentukan akan dimasukkan ke dalam tabel frekuensi untuk memperjelas klarifikasi. Klarifikasi data hasil kuesioner yang digunakan berdasarkan pada 5 (lima) kategori sesuai dengan model skala pengukuran rating scale (Sugiyono, 2011:97) yaitu:
 - a. Jawaban 5 untuk kriteria sangat baik

- b. Jawaban 4 untuk kriteria baik
 - c. Jawaban 3 untuk kriteria cukup baik
 - d. Jawaban 2 untuk kriteria kurang baik
 - e. Jawaban 1 untuk kriteria sangat tidak baik
2. Proses pengorganisasian data, dilakukan terhadap data yang telah disajikan dalam bentuk tabel frekuensi berdasarkan kriteria ukuran efektivitas. Tahap pengorganisasian ini dibagi lagi menjadi 2 tahap yaitu:
- a. Menghitung skor item kuisioner dengan menggunakan rumus :

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P : Prosentase Jumlah Responden

f : Jumlah Jawaban Responden

N : Jumlah Responden

- b. Membuat kelas interval, yakni untuk menentukan tingkatan nilai dari hasil variabel yang diukur. Pada penelitian ini nilai kelas interval dinyatakan dalam prosentase. Berikut kriteria interpretasi skor pada kelas interval yang ditunjukkan pada tabel berikut ini :

Tabel 1.
Kriteria Interpretasi Skor

Kelas	Kriteria Interpretasi Skor	Kategori
1	81% - 100%	Sangat Efektif
2	61% - 80%	Efektif
3	41% - 60%	Cukup Efektif
4	21% - 40%	Kurang Efektif
5	0% - 20%	Sangat Tidak Efektif

Sumber : Riduwan (2010:88)

- c. Penemuan hasil, setelah dilakukan perhitungan skor jawaban dari responden yang dinyatakan dalam bentuk prosentase seperti diatas, maka kemudian dikategorikan sesuai dengan tabel prosentase pada kelas interval. Untuk langkah selanjutnya yaitu melakukan perhitungan skor akhir yang kemudian nilai tersebut akan dinyatakan dalam bentuk kata-kata untuk dideskripsikan agar mudah dibaca dan dipahami.

Setelah ditemukan hasilnya, maka langkah selanjutnya yaitu melakukan metode analisis data deskriptif yakni dengan digunakan untuk memberikan gambaran atau deskripsi mengenai data responden serta setiap indikator pada variabel yang akan diteliti yaitu efektivitas pelayanan transportasi bus Damri rute Gresik-Bandara Juanda melalui indikator dari Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia

Nomor PM. 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

- a. Deskripsi Karakteristik Responden

Penyajian data pada penelitian ini berupa klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin dan intensitas responden dalam menggunakan bus bandara rute Gresik – Bandara Juanda. Data yang diperoleh menunjukkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di doominasi oleh responden yang berjenis kelamin laki-laki yakni sebesar 76,53%, sedangkan responden perempuan sebesar 23,46%. Karakteristik responden berdasarkan intensitas dalam menggunakan bus bandara rute Gresik – Bandara Juanda dengan kategori baru kali ini memperoleh nilai sebesar 23,46%, untuk kategori kadang-kadang dengan nilai 33,67% sedangkan untuk kategori sering mendapat nilai tertinggi sebesar 42,85%.

- b. Hasil dan Pembahasan

Tabel 2. Hasil Presentasi Indikator

No	Indikator	Prosentase	Kategori
1	Keamanan	81,73%	Sangat Efektif
2	Keselamatan	77,71%	Efektif
3	Kenyamanan	74,94%	Efektif
4	Keterjangkauan	87,55%	Sangat Efektif
5	Kesetaraan	59,28%	Cukup Efektif
6	Keteraturan	84,28%	Sangat Efektif

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa indikator keamanan memiliki 4 item pernyataan terkait identitas kendaraan, tanda pengenal pengemudi, lampu penerangan, penggunaan kaca film sesuai ketentuan yang berlaku yang mendapat prosentase sebesar 81,73% dengan kategori sangat efektif. Pada indikator kedua adalah indikator keselamatan memiliki 5 item pernyataan terkait alat pemecah kaca, alat pemadam api, kotak P3K, call center, dan alat pegangan untuk penumpang berdiri (*handgrip*) yang mendapat prosentase sebesar 77,71% dengan kategori efektif.

Pada indikator ketiga yaitu indikator kenyamanan memiliki 4 item pernyataan terkait kapasitas angkut, fasilitas pengatur suhu ruangan, fasilitas kebersihan, luas lantai untuk berdiri per orang yang mendapat prosentase sebesar 74,94% dengan kategori efektif. Untuk indikator keempat adalah indikator keterjangkauan memiliki 2 item pernyataan terkait kemudahan perpindahan penumpang antar koridor, dan tarif bus yang

**Efektivitas Pelayanan Transportasi Di Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia (Damri)
Surabaya
(Studi Kasus Pada Bus Damri Angkutan Pemuadu Moda Rute Gresik – Bandara Juanda Pulang Pergi)**

mendapatkan prosentase sebesar 87,55% dengan kategori sangat efektif. Indikator ini merupakan indikator dengan perolehan tertinggi, hal ini dikarenakan shelter bus bandara rute Gresik – Bandara Juanda berada di Terminal Bunder sehingga masyarakat bisa dengan mudah mendapatkan angkutan lain setelah menggunakan bus bandara. Indikator yang kelima merupakan indikator kesetaraan memiliki 2 item pernyataan terkait kursi prioritas, dan ruang khusus untuk kursi roda dengan prosentase 59,32%. Indikator ini merupakan indikator terendah hal tersebut karena berdasarkan pengamatan peneliti selama berada di lapangan karena di dalam bus bandara rute Gresik – Bandara Juanda belum disediakan tempat khusus bagi orang-orang penyandang cacat seperti ruang khusus untuk kursi roda. Terakhir indikator keenam yakni indikator keteraturan yang memiliki 5 pernyataan terkait waktu tunggu, kecepatan perjalanan, informasi pelayanan jadwal keberangkatan dan trayek yang dilalui, informasi kepastian waktu kedatangan dan keberangkatan bus, serta sistem pembayaran dengan perolehan prosentase 84,28% yang termasuk dalam kategori sangat efektif.

Setelah didapat jumlah skor masing-masing indikator maka dijumlah secara keseluruhan dan didapat jumlah sebesar **8.479**. Tahap selanjutnya mencari skor maksimal dari seluruh indikator dengan perhitungan nilai skor tertinggi tiap pertanyaan dikalikan jumlah pertanyaan dikalikan jumlah responden. Skor maksimal penelitian ini yaitu $5 \times 22 \times 98 = 10.780$. Setelah didapat jumlah skor keseluruhan indikator dan jumlah skor maskimal, maka untuk mengukur kepuasan pemohon surat pindah datang selaku penerima pelayanan publik dapat dilakukan menggunakan rumus:

$$\begin{aligned} \text{Skor Jawaban} &= \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh}}{\text{Jumlah skor ideal}} \times 100\% \\ \text{Skor Jawaban} &= \frac{8479}{10780} \times 100\% \\ \text{Skor Jawaban} &= 78,65\% \end{aligned}$$

Dari perhitungan diatas dapat diketahui bahwa Efektivitas pelyanan transportasi di DAMRI Surabaya pada bus bandara rute Gresik – Bandara Juanda memperoleh prosentase sebesar 78,65% yang berada dalam kelas interval 61%-80% dengan kategori **Efektif**.

Dari perhitungan data penelitian diatas, maka berikut ini hasil dari pembahasan dari masing-masing indikator akan disajikan sebagai berikut:

1. Indikator Keamanan

Dalam indikator keamanan ini terdapat 4 item pernyataan yaitu terdiri dari pencantuman identitas kendaraan, tanda pengenal pengemudi, lampu penerangan di dalam bus, penggunaan kaca film sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kemudian hasil dari kuesioner yang telah disebar ke 98 responden tersebut diperoleh prosentase skor jawaban untuk indikator keamanan sebesar 81,73% yang termasuk dalam kategori Sangat Efektif. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan bus bandara rute Gresik – Bandara Juanda PP telah sesuai dengan standar pelayanan minimal angkutan massal berbasis jalan yang diukur melalui ke-4 item yang telah ditentukan diatas.

2. Indikator Keselamatan

Dalam indikator keselamatan ini terdapat 5 item pernyataan yaitu terdiri dari fasilitas pemecah kaca, fasilitas pemadam api ringan, fasilitas kesehatan berupa kotak P3K, informasi tanggap darurat, dan fasilitas pegangan untuk penumpang yang berdiri. Kemudian hasil dari kuesioner yang telah disebar ke 98 responden tersebut diperoleh prosentase skor jawaban untuk indikator keselamatan sebesar 77,71% yang termasuk dalam kategori Efektif. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan bus bandara rute Gresik – Bandara Juanda PP telah sesuai dengan standar pelayanan minimal angkutan massal berbasis jalan yang diukur melalui ke-5 item yang telah ditentukan diatas.

3. Indikator Kenyamanan

Dalam indikator kenyamanan ini terdapat 4 item pernyataan yaitu terdiri dari kapasitas angkut, fasilitas pengatur suhu ruangan, fasilitas kebersihan berupa tempat sampah, dan ruang gerak penumpang selama berada di dalam bus. Kemudian hasil dari kuesioner yang telah disebar ke 98 responden tersebut diperoleh prosentase skor jawaban untuk indikator kenyamanan sebesar 74,94% yang termasuk dalam kategori Efektif. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan bus bandara rute Gresik – Bandara Juanda PP telah sesuai dengan standar pelayanan minimal angkutan massal berbasis jalan yang diukur melalui ke-4 item yang telah ditentukan diatas.

4. Indikator Keterjangkauan

Dalam indikator keterjangkauan ini terdapat 2 item pernyataan yaitu terdiri dari kemudahan perpindahan penumpang antar koridor dan tarif bus. Kemudian hasil dari kuesioner yang telah disebar ke 98 responden tersebut diperoleh

prosentase skor jawaban untuk indikator keterjangkauan sebesar 87,55% yang termasuk dalam kategori Sangat Efektif. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan bus bandara rute Gresik – Bandara Juanda PP telah sesuai dengan standar pelayanan minimal angkutan massal berbasis jalan yang diukur melalui ke-2 item yang telah ditentukan diatas.

5. Indikator Kesetaraan

Dalam indikator kesetaraan ini terdapat 2 item pernyataan yaitu terdiri dari tersedianya kursi prioritas dan tersedianya ruang khusus untuk kursi roda. Kemudian hasil dari kuesioner yang telah disebar ke 98 responden tersebut diperoleh prosentase skor jawaban untuk indikator keterjangkauan sebesar 59,28% yang termasuk dalam kategori Cukup Efektif. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan bus bandara rute Gresik – Bandara Juanda PP cukup memenuhi standar pelayanan minimal angkutan massal berbasis jalan yang diukur melalui ke-2 item yang telah ditentukan diatas.

6. Indikator Keteraturan

Dalam indikator keteraturan ini terdapat 5 item pernyataan yaitu terdiri dari waktu tunggu yang dibutuhkan pengguna jasa, kecepatan perjalanan bus, informasi pelayanan berupa jadwal keberangkatan maupun trayek yang dilalui, informasi kepastian waktu keberangkatan maupun kedatangan, dan system pembayaran. Kemudian hasil dari kuesioner yang telah disebar ke 98 responden tersebut diperoleh prosentase skor jawaban untuk indikator keteraturan sebesar 85,3% yang termasuk dalam kategori Sangat Efektif. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan bus bandara rute Gresik – Bandara Juanda PP telah sesuai dengan standar pelayanan minimal angkutan massal berbasis jalan yang diukur melalui ke-5 item yang telah ditentukan diatas.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penyajian data dan pembahasan pada BAB IV maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa efektivitas pelayanan transportasi bus damri bandara rute Gresik – Bandara Juanda PP dinyatakan efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari perolehan prosentase sebesar 78,65% yang berada dalam kelas interval 61% - 80% dengan kategori efektif.

Untuk mengukur tingkat efektivitas dalam penelitian ini menggunakan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 10

Tahun 2012 dengan 6 indikator yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan dengan total 22 pernyataan. Adapun perolehan prosentase tertinggi berada dalam indikator keterjangkauan dengan prosentase sebesar 87,55% dengan kategori sangat efekti dalam pernyataan kemudahan perpindahan penumpang antar koridor, hal ini dikarenakan shelter bus bandara rute Gresik – Bandara Juanda berada di Terminal Bunder sehingga masyarakat bisa dengan mudah mendapatkan angkutan lain setelah menggunakan bus bandara. Berdasarkan pengamatan peneliti, letak shelter bus bandara yang strategis berada di Terminal Bunder menjadikan akses masyarakat atau penumpang yang ingin menuju bandara dimudahkan karena setelah turun dari bus umum penumpang dapat langsung menuju ke shelter bus bandara dengan mudah dan begitupun sebaliknya.

Sedangkan perolehan prosentase terendah berada dalam indikator Kesetaraan dengan prosentase sebesar 59,28% dengan kategori cukup efektif yang berada dalam pernyataan ruang khusus kursi roda, hal tersebut karena berdasarkan pengamatan peneliti selama berada di lapangan karena di dalam bus bandara rute Gresik – Bandara Juanda belum disediakan tempat khusus bagi orang-orang penyandang cacat seperti ruang khusus untuk kursi roda.

Adapun perolehan hasil indikator yang lain yakni indikator keamanan dan indikator keteraturan berada dalam kategori sangat efektif, hal tersebut karena responden merasa aman selama menggunakan bus khusus bandara ini dan jadwal keberangkatan maupun kedatangan bus sudah tepat waktu. Sedangkan untuk indikator keselamatan dan indikator kenyamanan berada dalam kategori efektif hal tersebut karena pihak damri sudah menyediakan beberapa fasilitas keamanan berupa kotak P3K sampai alat pemadam kebakaran serta fasilitas kenyamanan seperti AC.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Transportasi Di DAMRI Surabaya (Studi Kasus Pada Bus Damri Angkutan Pemandu Moda Rute Gresik – Bandara Juanda PP)” telah jelaskan bahwa pelayanan yang diberikan telah bejalan efektif. Akan tetapi masih perlu mendapatkan beberapa perbaikan agar menjadi lebih baik untuk kedepannya. Hal-hal yang perlu diperbaiki antara lain:

1. Perum DAMRI Surabaya perlu membuat website pribadi agar masyarakat dapat dengan mudah mengetahui informasi terkait jadwal bus, harga atau tarif bus, trayek yang dilalui maupun bus-bus yang telah beroperasi. Melakukan perbaikan sarana dan prasarana seperti memperbaiki fasilitas kebersihan seperti bak sampah yang ada di dalam bus serta melakukan perawatan bus.

**Efektivitas Pelayanan Transportasi Di Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia (Damri)
Surabaya
(Studi Kasus Pada Bus Damri Angkutan Pemasu Moda Rute Gresik – Bandara Juanda Pulang Pergi)**

2. Perum Damri perlu menyediakan bus yang mengantar penumpang langsung menuju terminal dua untuk efisiensi waktu perjalanan serta meminimalisir terbuangnya tenaga oleh penumpang.
3. Diharapkan Dinas Perhubungan Gresik serta Perum DAMRI membuat shelter khusus untuk bus bandara di Terminal Bunder atau merenovasi pos pemberhentian bus khusus bandara serta menambah jumlah kursi tunggu yang layak.
4. Perum Damri perlu mengadakan percepatan sarana dan prasarana dengan cara mengupgrade pelayanan yang telah diberikan menjadi lebih baik lagi seperti membuat counter tiket, menyediakan tempat untuk penyandang cacat serta memperbaiki pos pemberhentian bus yang berada di Terminal Bunder.
5. Perlu adanya koordinasi antara Dinas Perhubungan Propinsi dengan Dinas Perhubungan Daerah terkait trayek yang dilalui oleh bus damri khusus bandara terutama bus bandara rute Gresik – Bandara Juanda.
6. Membuat efisiensi jadwal bus, karena untuk menghemat biaya serta merawat mesin bus ada baiknya jika jadwal keberangkatan bus dilakukan setiap satu jam sekali.

DAFTAR PUSTAKA

Rujukan Buku:

Ahmad, Badu. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik*. Makassar: Modul Bahan Ajar

Damri, Surabaya. 2016. *Buku Agenda Harian Perum Damri Surabaya*. Surabaya: Perum Damri Surabaya

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju

Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. LAN. Jakarta

Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN

Moenir, H.A.S 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Moleong, J Lexy. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakaya

Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Rahmayanty, Mina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Riduwan. 2010. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta

Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Mandar Maju

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

_____. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Steers, M. Ricard. 2005. *Efektivitas Organisasi Perusahaan*. Jakarta: Erlangga

Stephen P. Robbins & Mari Coulter. 1999. *Manajemen Sixth Edition*. Jakarta: PT Prenhallindo

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama

Tika, P. 2008. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara

Umar, Husein. 2004. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada

Rujukan Skripsi :

Al Rasyid, Rio. 2015. *Kualitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Perum Damri Unit Angkutan Bus Khusus Gresik-Bandara Juanda)*. Volume 3 Nomor 2.

Pertiwi, Rianti P. 2014. *Kualitas Layanan Bus Kota “Perusahaan Umum Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia” (Perum Damri) Khusus Wanita Di Kota Surabaya*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya

Putri, Santasari Ndiwa. 2011. *Efektivitas Pelayanan Pelabuhan Oleh PT. ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten*.

Rujukan Undang-Undang :

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 31 tahun 1984 tentang Perusahaan Umum Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia (Perum Damri)

Rujukan Website :

www.gresikkab.go.id diakses pada 11 Februari 2016

<http://www.inigresik.com> diakses pada 15 februari 2016

<http://dispendukcapil.surabaya.go.id> diakses 12 Februari 2016

<http://www.wijanarko.net/2011/03/kecewa-dengan-bus-damri-bandara-juanda.html> diakses 05 Desember 2015

<http://setialheri.com/2013/07/14/angkutan-pemadu-moda-juanda-gresik-pp/> diakses 16 Februari 2016