

KUALITAS LAYANAN BUS KOTA “PERUSAHAAN UMUM DJAWATAN ANGKOETAN MOTOR
REPOEBLIK INDONESIA” (PERUM DAMRI) KHUSUS WANITA DI KOTA SURABAYA

Rr. Rianti Putri Pertiwi (10040674043)

Prodi S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Surabaya

e-mail: riantiputri13@yahoo.co.id

Dra. Meirinawati, M.AP. (196805212000032001)

Prodi S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Surabaya

ABSTRAK

Tingginya kasus kekerasan seksual di tempat umum terutama di bus angkutan massal membuat masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan, dan aspirasinya kepada pemerintah. Adanya tuntutan dari masyarakat kepada pemerintah agar dalam pelayanan jasa transportasi, khususnya bus angkutan massal harus mengedepankan aspek kenyamanan dan keamanan bagi konsumennya serta adanya peningkatan kualitas layanan tersebut. Untuk meningkatkan kualitas layanan bus angkutan massal, maka pemerintah berpedoman kepada standar-standar yang telah dibuat dalam UU Republik Indonesia No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Layanan Bus Kota Perusahaan Umum Djawatan Angkoetan Motor Repoeblrik Indonesia (Perum Damri) Khusus Wanita Di Kota Surabaya.

Pengukuran kualitas pada penelitian ini menggunakan enam indikator dari UU Republik Indonesia No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling*. Sampel yang digunakan yaitu sejumlah 94 penumpang bus kota Perum Damri khusus wanita di Kota Surabaya. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah study kepustakaan, wawancara, kuesioner, dokumentasi, dan observasi.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel yang memiliki nilai prosentase tertinggi adalah variabel keamanan (68,05%), yang kedua adalah variabel keteraturan (68,04%), selanjutnya diikuti oleh variabel keselamatan (67,72%), variabel kenyamanan (67,01%), variabel keterjangkauan (66,87%), dan yang memiliki nilai prosentase terendah adalah variabel kesetaraan (63,51%). Sehingga diperoleh prosentase rata-rata kualitas pelayanan sebesar 66,86% yang berada pada kategori puas, yang artinya pelayanan bus kota Perum Damri khusus wanita telah berkualitas.

Kata Kunci: kualitas, layanan, bus kota Perum Damri khusus wanita

ABSTRACT

High incidence of sexual violence in public places, especially in mass transit buses make people more courage to make demands, desires and aspiration to the government. The demands of the people to the government for the transportation service, especially mass transit buses have to prioritize aspects of comfort and safety for consumers and improving the quality of such services. To improve the quality of mass transit bus service, the government guided by the standards which set out in the Indonesian Republic Act No. 22 of 2009 on Traffic and Road Transport. This research aims to identify and analyze the quality of bus city service at Public Company Djawatan Angkoetan Motor Repoeblrik Indonesia (Public Company DAMRI) for women in the city of Surabaya.

Quality measurement in this study using six indicators of Indonesian Republic Act No. 22 of 2009 on Traffic and Road Transport, among others are security, safety, comfort, affordability, equality and regularity. This research method used a descriptive research with quantitative approach. The sampling technique used in this study is *Simple Random Sampling*. The Sample used is a 94 passenger buses city of Public Company Damri for women in the city of surabaya. Then, Data collection techniques used are literature studies, interviews, questionnaires, documentation and observation.

The Results of this study it can be concluded that the variables which have the highest percentage rate is variable security (68,05 %), the second variable is regularity (68,04 %), then safety variable (67,72 %), comfort

variable (67,01 %), affordability variable (66,87 %) and the lowest percentage rate is equality variable (63,51 %). Then, from these results we can obtain that the average percentage is 66,86 % which is in the category satisfied, which means that the city bus service of public company Damri for women has been qualified.

Keywords : Quality, Service , The city Bus Damri for Women

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu pelayanan yang penting adalah pelayanan jasa dalam bidang transportasi. Transportasi merupakan tulang punggung kegiatan ekonomi yang sangat berperan penting tidak terkecuali transportasi di Kota Surabaya. Hal ini dikarenakan Surabaya adalah kota metropolis dengan jumlah penduduk yang padat. Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, jumlah penduduk Kota Surabaya tahun 2014 sebanyak 2.820.751 jiwa dan sebagian besar penduduk Kota Surabaya dalam melakukan aktifitasnya sehari-hari lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi.

Alasan masyarakat lebih memilih untuk menggunakan kendaraan pribadi dikarenakan murahness harga jual beli kendaraan bermotor secara kredit. Dengan uang muka yang murah, angsuran yang ringan, dapat dicicil selama bertahun-tahun dan ditambah lagi dengan penawaran menarik lainnya yaitu cicilan dengan bunga 0% serta terkadang mendapatkan hadiah misalnya, cash back, handphone, helm, jacket, dsb. Hal ini akan berdampak pada kemacetan lalu lintas di Kota Surabaya.

Di sinilah pentingnya peningkatan terhadap sarana transportasi umum untuk mengurangi volume penambahan kendaraan bermotor di Kota Surabaya dan mengubah pola sikap penduduk Surabaya yang selalu menggunakan kendaraan bermotor pribadi agar mau beralih ke transportasi publik/transportasi massal. Hal ini disebabkan tiap tahunnya penambahan volume jumlah kendaraan di Kota Surabaya selalu meningkat secara drastis. Menurut Adisasmita (2011:98), laju pertumbuhan kendaraan bermotor mencapai lebih dari 10 persen/tahun sedangkan pembangunan jalan baru hanya 0,05 persen/tahun.

Surabaya tidak mungkin kita biarkan dalam kondisi seperti ini terus-menerus tanpa adanya jalan keluar. Pakar transportasi Ir. Nusa Sebayang, MT mengatakan bahwa transportasi massal bisa dijadikan solusi efektif dalam mengurangi problem kemacetan yang sudah akut terutama transportasi darat. Agar transportasi massal dapat berjalan secara efektif, maka perlu diambil langkah komprehensif. Untuk langkah pertama menurut pakar transportasi Ir. Nusa Sebayang, MT adalah pengadaan bus angkutan massal. Bus angkutan massal ini nantinya harus mengedepankan aspek kenyamanan dan keamanan bagi konsumennya.

Salah satu penyedia pelayanan jasa transportasi khususnya bus angkutan massal adalah Perum Damri. Sejak dibentuk pada 25 November 1946, Perum Damri hingga kini masih menjadi andalan masyarakat sebagai penyedia moda transportasi umum yang murah terutama untuk jenis armada bus kota. Sebagai penyedia layanan jasa transportasi publik, Perum Damri memiliki tanggungjawab untuk ikut melakukan perbaikan dan meningkatkan pelayanan jasa transportasi publik yang diberikan kepada masyarakat. Kewajiban ini dikarenakan Perum Damri merupakan instansi penyedia pelayanan jasa transportasi publik pemerintah di bawah naungan BUMN yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan aturan, standar, atau prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan UU Republik Indonesia No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Realitanya, Perum Damri saat ini masih mengoperasikan beberapa armada bus tua non AC, dengan kondisi yang sudah tidak layak untuk dioperasikan serta dengan keadaan jumlah penumpang

yang banyak sehingga mengakibatkan penumpang yang satu dengan penumpang lainnya berdesak-desakan. Hal ini yang menyebabkan marak terjadinya kasus pelecehan seksual yang menjadikan perempuan sebagai korbannya di dalam bus angkutan massal. Seperti yang dikatakan Kasubit Binpolmas AKBP Aziza Hani dalam Koran Jawa Pos (Minggu, 11 November 2011) mengatakan pihaknya sedang berupaya mengantisipasi kejahatan di bus angkutan massal, terutama di Surabaya dan sekitarnya.

Menurut Cornish and Clarke (1987), salah satu jenis kekerasan dalam kendaraan umum yang sering terjadi, khusus bagi penumpang perempuan adalah kejahatan terhadap penumpang dengan melakukan penyerangan seksual (menyentuh dan menggesekkan alat kelamin). Pada umumnya, kekerasan terhadap perempuan di atas angkutan umum ini terjadi pada malam hari, serta pada situasi dan tempat yang sepi. Meski demikian, tidak sedikit juga kasus kekerasan yang terjadi pada siang hari dan saat penumpang ramai.

Pelecehan seksual terhadap kaum perempuan merupakan bagian dari kekerasan terhadap perempuan. Kekerasan seksual di tempat umum terutama di bus angkutan massal terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Kekerasan tersebut meliputi percobaan pemerkosaan, pemerkosaan, pencabulan, pencopetan, perampokan, dan bahkan pembunuhan. Menurut data Komnas Perempuan, pemerkosaan di tempat umum tercatat sebanyak 22.285 kasus, diantaranya pada awal tahun 2013 lalu yang marak pemerkosaan di bus angkutan massal.

Seperti yang gencar diberitakan oleh berbagai media massa banyak terjadi kasus-kasus kriminal di dalam angkutan umum. Parahnya kasus tersebut menjadikan perempuan sebagai korban. Motif kejahatannya pun beragam, mulai dari pelecehan seksual, pemerkosaan dan bahkan berakhir dengan pembunuhan. Perempuan sebagai kaum yang dianggap lemah, memiliki resiko tinggi dalam kasus tersebut.

Banyak faktor yang menyebabkan tingginya angka kekerasan terhadap perempuan di atas bus angkutan massal. Mulai dari buruknya sistem transportasi

umum, lemahnya pengawasan terhadap pemilik dan sopir kendaraan, sikap yang menyalahkan perempuan, sikap korban yang menutup diri, hingga hukuman yang ringan bagi pelaku kekerasan

Sehingga pelayanan yang diberikan secara berkualitas itu sangat penting. Seperti yang disebutkan di UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 21 yang mengatakan bahwa jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan. Dalam hal ini pihak Damri serta Dinas Perhubungan Kota Surabaya berperan penting dalam melakukan pengawasan dan pengontrolan pada pemberian pelayanan bus kota Damri.

Perum Damri meluncurkan belasan armada bus kota khusus wanita di Balai Kota Surabaya yang dilaunching oleh Wali Kota Surabaya yaitu Ir. Tri Rismaharini. Pada tanggal 31 April 2012, bus kota Damri khusus wanita ini ukurannya lebih kecil dibandingkan dengan bus kota Damri lainnya serta dilengkapi dengan fasilitas AC. Di bagian bodinya serta di bagian belakang kaca bus ada tulisan “bus khusus wanita”. Jumlah kursi dalam bus kota Damri khusus wanita adalah 44 kursi.

Bus kota Damri khusus wanita ini di desain khusus untuk melayani wanita sehingga yang rencana pengoperasionalnya baik pengemudi maupun kondektur adalah wanita. Saat ini kondektur sudah tersedia kondektur wanita. Tapi untuk masalah supir bus tersebut, masih menggunakan tenaga pria dikarenakan sumber daya manusia supir bus wanita masih tergolong kurang, bahkan langka di Kota Surabaya ini.

Bus khusus wanita ini memiliki jadwal teratur, yaitu berangkat setiap 30 menit sekali dari setiap terminal pemberangkatan. Jadwal operasional yang sebelumnya pukul 16.00 – 18.00 WIB, telah dirubah menjadi pukul 15.00 – 17.00 WIB. Untuk tarifnya pun relatif cukup murah, yaitu 5 ribu rupiah. Bus ini diadakan untuk memberikan pelayanan bagi kaum perempuan dan anak-anak agar lebih nyaman menggunakan angkutan massal. Dengan kriteria anak-anak lelaki di bawah umur 10 tahun. Agar mereka tidak risih lagi misalnya kalau harus

menyusui anaknya di dalam bus. Pengoperasian jurusan Purabaya – Raya Darmo – Tanjung Perak pada pagi hari adalah pukul 06.00 – 07.30 , 06.30 – 08.00 , 07.00 – 08.30. Sebaliknya jika jurusan Tanjung Perak – Raya Darmo – Purabaya pengoperasian pada pagi hari mulai 06.00 – 08.30 WIB. Saat ini jumlah bus yang beroperasi sebanyak 4 unit.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang ditekankan dalam penelitian ini yaitu Bagaimanakah kualitas layanan bus kota Perum Damri Khusus Wanita di Kota Surabaya?

II. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan Publik

Undang-undang menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas dapat diukur dengan mengacu pada suatu standar pelayanan yang sudah diatur negara secara sah dalam suatu undang-undang agar dapat dilaksanakan oleh para aparatur negara. Standar pelayanan yang telah diatur oleh Negara tersebut telah ditetapkan dalam UU Republik Indonesia No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pada pasal 141 paragraf 2 dan penjelasan selengkapnya tentang standar pelayanan tersebut terdapat pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan. Standar pelayanan minimal tersebut adalah:

a. Keamanan

1. Keamanan di halte dan fasilitas pendukung halte:
 - a) Lampu penerangan
 - b) Petugas keamanan
 - c) Informasi gangguan keamanan
2. Keamanan di dalam bus:
 - a) Identitas kendaraan
 - b) Tanda pengenalan pengemudi
 - c) Lampu isyarat tanda bahaya
 - d) Lampu penerangan
 - e) Petugas keamanan
 - f) Penggunaan kaca film sesuai ketentuan yang berlaku

b. Keselamatan

1. Keselamatan pada manusia:
 - a) Standar operasional prosedur (SOP) pengoperasian kendaraan
 - b) Standar operasional prosedur (SOP) penanganan keadaan darurat
2. Keselamatan di dalam bus:
 - a) Peralatan keselamatan
 - b) Fasilitas kesehatan
 - c) Informasi tanggap darurat
 - d) Fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri
3. Keselamatan pada prasarana:
 - a) Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (*pool*)

c. Kenyamanan

1. Kenyamanan di halte dan fasilitas pendukung halte:
 - a) Fasilitas pengatur suhu ruangan dan/atau ventilasi udara
 - b) Fasilitas kebersihan
 - c) Luas lantai per orang
2. Kenyamanan di dalam bus:
 - a) Kapasitas angkut
 - b) Fasilitas pengatur suhu ruangan
 - c) Fasilitas kebersihan
 - d) Luas lantai untuk berdiri per orang

d. Keterjangkauan

1. Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor
2. Ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan
3. Tarif

e. Kesetaraan

1. Kursi prioritas
2. Ruang khusus untuk kursi roda

f. Keteraturan

1. Waktu tunggu
2. Kecepatan perjalanan
3. Waktu berhenti di halte
4. Informasi halte yang akan dilewati
5. Ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan bus
6. Sistem pembayaran

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 10 Tahun 2012, standar pelayanan minimal ini merupakan persyaratan penyelenggaraan angkutan massal berbasis jalan mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh setiap pengguna jasa angkutan massal berbasis jalan secara minimal. Angkutan massal berbasis jalan adalah suatu sistem angkutan umum yang menggunakan mobil bus dengan lajur khusus yang terproteksi sehingga memungkinkan peningkatan kapasitas angkut yang bersifat massal yang dioperasikan di kawasan perkotaan.

Standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam UU Republik Indonesia No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pada pasal 141 paragraf 2 dan penjelasan selengkapnya tentang standar pelayanan tersebut terdapat pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan tersebut oleh peneliti akan digunakan sebagai alat ukur dalam penilaian kualitas pelayanan bus kota Perum Damri khusus wanita di Kota Surabaya. Dikarenakan Perum Damri merupakan satu-satunya penyedia jasa transportasi bus kota milik pemerintah, yang seharusnya mampu melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan oleh Negara.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif diambil dikarenakan penelitian kuantitatif dianggap sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti, yakni mengukur kualitas layanan bus kota Perum Damri Khusus Wanita di Kota Surabaya yang didasarkan pada pengukuran statistik suatu objek yang diteliti secara ilmiah. Kualitas layanan tersebut akan diketahui berdasarkan kecenderungan prosentase kualitas yang didapat. Selain itu, pendekatan secara kuantitatif digunakan untuk menjaga nilai keobjektifan hasil penelitian nantinya. Sehingga penelitian deskriptif kuantitatif ini diharapkan mampu digunakan peneliti untuk memecahkan permasalahan penelitian secara tepat sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan pada bab sebelumnya.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh penumpang bus kota Damri khusus wanita di Kota Surabaya dengan wilayah operasional yang meliputi Purabaya – Jl. A.Yani – Jl. Raya Darmo – Tanjung Perak

dan sebaliknya. Jumlah populasi yang diambil didapatkan dari data jumlah seluruh penumpang bus kota Perum Damri khusus wanita setiap bulannya. Berdasarkan data pada Laporan Bulanan Perum Damri Kota Surabaya, jumlah populasi seluruh penumpang bus kota Perum Damri khusus wanita pada bulan Februari tahun 2014 sebesar 1531 penumpang. Sampel yang digunakan yaitu sejumlah 94 penumpang bus kota Perum Damri khusus wanita di Kota Surabaya.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh dalam penelitian ini menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

a. Study Kepustakaan

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dan berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti dengan cara membaca dari buku-buku, dokumen, makalah, jurnal, artikel, hasil penelitian, peraturan-peraturan, literatur maupun sumber-sumber tertulis lain baik tercetak ataupun elektronik yang sesuai dengan masalah yang sedang diteliti.

b. Penelitian Lapangan, terdiri dari:

1. Wawancara

Narasumber dalam proses wawancara penelitian ini adalah Bapak Susito, SE selaku Asisten Manager Bagian Pemasaran Perum Damri, Bapak Purwanto, SH selaku Kepala Bagian Usaha, Bapak Widodo, SE selaku Kepala Bagian Tata Usaha dan pengemudi serta kondektur bus kota Perum Damri khusus wanita.

2. Kuesioner

Kuesioner pada penelitian ini dikembangkan berdasarkan standar pelayanan publik sesuai UU Republik Indonesia No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, keteraturan.

3. Pengamatan atau Observasi

Pengumpulan data melalui pengamatan atau observasi dilakukan untuk mendapatkan informasi yang dapat melengkapi data kuesioner yaitu dengan melihat kondisi pada tempat pelaksanaan atau perjalanan transportasi bus kota Damri khusus wanita di Kota Surabaya.

3.4 Teknik Analisis Data

A. Analisis Data Kuantitatif

Analisis kuantitatif disebut juga analisis statistik, yang mana penggunaan model ini dibagi menjadi tiga tahap, yaitu pengolahan data, pengorganisasian, dan penemuan hasil. Berdasarkan analisis kuantitatif maka teknik analisis data dijabarkan sebagai berikut:

1. Pengolahan Data

Proses awal pengolahan data dilakukan dengan melakukan editing dari setiap data yang diterima. Tahap selanjutnya dilakukan proses coding, yaitu mengklarifikasikan jawaban responden menurut macam-macamnya. Hasil dari proses coding dimasukkan ke dalam tabel frekuensi untuk memperjelas dalam melihat kategori atau klasifikasi data. Klasifikasi data hasil kuesioner didasarkan pada 5 (lima) kategori yaitu:

Tabel 3.1
Klasifikasi Data Hasil Kuesioner

Skor (Nilai)	Alternatif Jawaban
1	Sangat Tidak Puas (STP)
2	Kurang Puas (KP)
3	Cukup Puas (CP)
4	Puas (P)
5	Sangat Puas (SP)

Sumber: Riduwan (2010:88)

2. Pengorganisasian Data

Pengorganisasian data dapat dilakukan terhadap data-data yang telah disajikan dalam bentuk tabel frekuensi, yaitu:

a. Menghitung jumlah skor item kuesioner

Hasil kuesioner yang sudah dimasukkan ke dalam tabel frekuensi sesuai dengan 5 (lima) kategori yang telah ditentukan kemudian dihitung pada masing-masing kategori. Perhitungan hasil kuesioner berdasarkan pada kelompok responden menggunakan rumus sebagai berikut (dalam Riduwan, 2010:88).

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

Keterangan:

P : Prosentase Jumlah Responden
f : Jumlah Jawaban Responden
N : Jumlah Responden

b. Membuat Kelas Interval

Kelas interval berfungsi untuk menentukan tingkatan nilai dari hasil variabel yang diukur. Nilai pada kelas interval dinyatakan dalam prosentase. Berikut

kriteria interpretasi skor pada kelas interval yang ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 3.2
Kriteria Interpretasi Skor

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

Sumber : Riduwan , 2010:88

3. Penemuan hasil

Hasil dari perhitungan jumlah skor item untuk setiap kategori yang dinyatakan dalam bentuk prosentase kemudian dikategorikan sesuai dengan tabel prosentase pada kelas interval. Perhitungan skor item pada tiap variabel juga akan dilakukan untuk menghitung skor akhir guna menentukan kategori penentu pada tiap variabel dalam bentuk prosentase. Nilai prosentase tersebut dinyatakan dalam bentuk kata-kata untuk dideskripsikan agar mudah untuk dipahami.

B. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan data yang masih dalam bentuk angka untuk diubah menjadi kata-kata agar mudah untuk dipahami. Analisis deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan tentang tingkat kualitas layanan bus kota Perum Damri khusus wanita di Kota Surabaya, serta untuk mendeskripsikan faktor penghambat dan faktor pendukung dalam pemberian pelayanan jasa transportasi publik Unit Bus Kota Damri di Kota Surabaya.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam UU Republik Indonesia No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pada pasal 141 paragraf 2 dan penjelasan selengkapnya tentang standar pelayanan tersebut terdapat pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan tersebut oleh peneliti akan digunakan sebagai alat ukur dalam penilaian kualitas pelayanan bus kota Perum Damri khusus wanita di Kota Surabaya dalam bentuk kuesioner yang dibagikan kepada 94 penumpang bus kota PERUM DAMRI khusus wanita.

Skor jawaban atas 94 penumpang bus kota PERUM DAMRI khusus wanita di Kota Surabaya pada setiap indikator variabel kualitas pelayanan diprosentasikan berdasarkan skor pencapaian maksimal dan dimasukkan ke dalam kelas interval sesuai kategori kriteria interpretasi skor yang telah ditentukan. Nilai prosentase skor maksimal tiap indikator variabel kualitas pelayanan secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Kategori Prosentase Nilai Skor Maksimal
Pada Indikator
Variabel Kualitas Layanan

No.	Indikator	Nilai Prosentase Skor Maksimal (%)	Kategori
A. 1.	VARIABEL KEAMANAN Lampu Penerangan Halte	65,95%	Puas
	2. Petugas Keamanan Halte	64,04%	Puas
	3. Informasi Gangguan Keamanan	63,40%	Puas
	4. Identitas Kendaraan	72,34%	Puas
	5. Tanda Pengenal Pengemudi	66,59%	Puas
	6. Lampu Penerangan Bus	71,48%	Puas
	7. Petugas Keamanan Bus	68,29%	Puas
	8. Kaca Film Bus	72,34%	Puas
B. 9.	VARIABEL KESELAMATAN Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengoperasian Kendaraan	72,97%	Puas
	10. Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Keadaan Darurat	67,23%	Puas
	11. Peralatan Keselamatan	68,29%	Puas
	12. Informasi Tanggap Darurat	63,61%	Puas
	13. Fasilitas Pegangan Penumpang Berdiri	65,31%	Puas
	14. Fasilitas Penyimpanan dan Pemeliharaan Kendaraan (<i>pool</i>)	68,93%	Puas
C. 15.	VARIABEL KENYAMANAN Fasilitas Pengatur Suhu Ruangan Halte	65,10%	Puas
	16. Fasilitas Kebersihan Halte	62,97%	Puas
	17. Luas Lantai Per-Orang di Halte	66,17%	Puas

18.	Kapasitas Angkut Bus	67,02%	Puas
19.	Fasilitas Pengatur Suhu Ruangan Bus	71,70%	Puas
20.	Fasilitas Kebersihan Bus	67,23%	Puas
21.	Luas Lantai Untuk Berdiri Per-Orang di Bus	68,93%	Puas
D. 22.	VARIABEL KETERJANGKAUAN Kemudahan Perpindahan Penumpang Antar Koridor	64,46%	Puas
	23. Ketersediaan Integrasi Jaringan Trayek Pengumpan	66,17%	Puas
	24. Tarif	70%	Puas
E. 25.	VARIABEL KESETARAAN Kursi Prioritas	64,68%	Puas
	26. Ruang Khusus Untuk Kursi Roda	62,34%	Puas
F. 27.	VARIABEL KETERATURAN Waktu Tunggu Bus	68,93%	Puas
	28. Kecepatan Perjalanan Bus	64,89%	Puas
	29. Waktu Berhenti Di Halte	65,53%	Puas
	30. Informasi Halte Yang Akan Dilewati	65,53%	Puas
	31. Ketepatan Dan Kepastian Jadwal Kedatangan Dan Keberangkatan Bus	68,93%	Puas
	32. Sistem Pembayaran	74,46%	Puas

Sumber: Data primer yang diolah, 2014

Berdasarkan tabel 4.1 diatas tentang kategori nilai prosentase skor maksimal pada keenam variabel kualitas pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Variabel Keamanan

a. Keamanan di Halte dan Fasilitas Pendukung Halte

Berdasarkan tabel 4.1 pada variabel keamanan di halte dapat diketahui bahwa item pertanyaan mengenai lampu penerangan yang tersedia di halte memperoleh prosentase skor sebesar 65,95% atau berada pada kriteria memuaskan. Observasi yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa sumber cahaya yang ada di halte belum berfungsi secara maksimal.

Item pertanyaan untuk penyediaan petugas keamanan di halte dipersepsikan sebagai layanan yang memuaskan dengan prosentase skor sebesar 64,04%. Sedangkan item pertanyaan untuk informasi gangguan keamanan di halte memperoleh prosentase skor sebesar 63,04% atau berada pada kategori memuaskan. Item pertanyaan ini memiliki skor terendah diantara 3 item pertanyaan yang ada pada variabel keamanan di halte.

Hal ini dikarenakan kurangnya ketersediaan nomor layanan *call center* dan nomor tanggap darurat yang disediakan pada tempat-tempat yang lebih mudah dilihat pengguna jasa (penumpang) dalam halte.

b. Keamanan di Dalam Bus

Berdasarkan tabel 4.1 pada variabel keamanan di dalam bus diketahui bahwa item pertanyaan mengenai identitas kendaraan bus dan penggunaan kaca film pada bus memperoleh prosentase skor tertinggi yaitu sebesar 72,34% atau berada pada kategori memuaskan.

Item pertanyaan selanjutnya adalah tanda pengenalan pengemudi, lampu penerangan di dalam bus, dan petugas keamanan yang dipersepsikan oleh pengguna jasa (penumpang) sebagai layanan yang memuaskan, yang berada pada prosentase skor sebesar 66,59%, 71,48%, 68,29%. Hal ini dikarenakan lampu penerangan di dalam bus kota Perum Damri khusus wanita telah berfungsi secara maksimal. Kemudian baik pengemudi ataupun kondektur bus kota Perum Damri khusus wanita telah mengenakan seragam yang dilengkapi dengan tanda pengenalan berupa nama dada. Selain itu pengemudi serta kondektur berkewajiban dan bertanggungjawab untuk melindungi seluruh penumpang bus kota Perum Damri khusus wanita dari keamanan copet dan keamanan pelecehan seksual.

2) Variabel Keselamatan

a. Keselamatan Pada Manusia

Berdasarkan tabel 4.1 pada variabel keselamatan pada manusia, item pertanyaan mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengoperasian Kendaraan dan Penanganan Keadaan Darurat memperoleh prosentase skor sebesar 72,97% dan 67,23%, sehingga dipersepsikan para pengguna jasa (penumpang) sebagai layanan yang memuaskan. Hal ini dikarenakan pihak Perum Damri dalam mengoperasikan kendaraannya telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pengoperasian bus kota PERUM DAMRI khusus wanita yang berlaku. Selain Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengoperasian Kendaraan, Pihak Perum Damri juga memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Keadaan Darurat. Pihak Perum Damri telah memberikan pelatihan-pelatihan kepada pengemudi serta kondektur bus kota Perum Damri khusus wanita antara lain penanganan pintu bus yang rusak, bus terbakar, bus mogok, dll.

b. Keselamatan di Dalam Bus

Berdasarkan tabel 4.1 pada variabel keselamatan di dalam bus, item pertanyaan mengenai peralatan keselamatan memperoleh prosentase tertinggi yaitu

sebesar 68,29% atau berada pada kategori yang memuaskan. Hal ini dikarenakan pihak Perum Damri telah menyediakan perlengkapan keselamatan dalam setiap kendaraan yang dioperasikan. Selain menyediakan peralatan darurat, pihak Perum Damri juga menempelkan petunjuk penggunaan alat tersebut.

Item pertanyaan selanjutnya yang berada pada kategori memuaskan adalah informasi tanggap darurat yang memperoleh prosentase skor sebesar 63,61%. Pihak Perum Damri telah menyediakan layanan *call center* dan para pengguna jasa (penumpang) dapat menghubungi nomor telepon 031-8415053 atau melalui website Perum Damri yaitu www.damri.co.id, serta dapat juga mengirimkan email ke surabaya@damri.co.id.

Selain itu item pertanyaan mengenai fasilitas pegangan penumpang berdiri juga dipersepsikan oleh para pengguna jasa (penumpang) sebagai layanan yang memuaskan dengan perolehan prosentase skor sebesar 65,31%. Di dalam bus kota Perum Damri khusus wanita telah disediakan fasilitas pegangan penumpang berdiri, hal ini sesuai dengan aturan Pemerintah yang menyatakan bahwa fasilitas pegangan penumpang berdiri merupakan alat keselamatan yang harus tersedia pada setiap bus angkutan massal.

c. Keselamatan Prasarana

Berdasarkan tabel 4.1 pada variabel keselamatan prasarana, para pengguna jasa (penumpang) mempersepsikan sebagai layanan yang memuaskan dengan perolehan prosentase skor sebesar 68,93%. Perum Damri telah menyediakan fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan untuk semua bus yang tidak beroperasi dan untuk semua bus yang setelah beroperasi. Tempat penyimpanan bus tersebut terdapat pada Perum Damri Unit Angkutan Bus Kota (UABK) Surabaya yang berlokasi di Jl. Jagir Wonokromo 306 Surabaya.

3) Variabel Kenyamanan

a. Kenyamanan di Halte dan Fasilitas Pendukung Halte

Berdasarkan tabel 4.1 pada variabel kenyamanan di halte, ketiga item pertanyaan mengenai fasilitas pengatur suhu ruangan, fasilitas kebersihan, dan luas lantai per orang memperoleh prosentase skor sebesar 65,10%, 62,97%, 66,17% sehingga layanan ini dipersepsikan para pengguna jasa (penumpang) sebagai layanan yang memuaskan. Hal ini dibuktikan dari Pemerintah Kota Surabaya tidak ingin setengah-setengah dalam menata kota. Tidak hanya taman saja yang diperhatikan. Halte bus yang awalnya terkesan kumuh pun disulap dan semakin terlihat cantik. Halte bus menjadi fokus pertama Dinas Perhubungan Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan transportasi. Dengan mempercantik halte bus, Dinas Perhubungan

berharap masyarakat lebih memilih menggunakan transportasi massal karena sudah ditunjang dengan fasilitas.

b. Kenyamanan di Dalam Bus

Berdasarkan tabel 4.1 pada variabel kenyamanan di dalam bus, item pertanyaan mengenai kapasitas angkut memperoleh prosentase skor terendah diantara 4 item pertanyaan lainnya yaitu dengan prosentase skor sebesar 67,02%. Hal ini dikarenakan berdasarkan observasi peneliti tidak jarang pula banyaknya penumpang melebihi kapasitas angkut.

Item pertanyaan selanjutnya mengenai fasilitas pengatur suhu ruangan, item pertanyaan ini memperoleh prosentase skor tertinggi yaitu sebesar 71,07% sehingga dipersepsikan oleh pengguna jasa (penumpang) sebagai layanan yang memuaskan. Bus kota Perum Damri khusus wanita telah menyediakan fasilitas pengatur suhu ruangan berupa AC (*air conditioner*) dengan suhu kabin 25-27°C dan dilengkapi dengan pengharum ruangan. Serta tersedianya horden/penutup kaca untuk melindungi penumpang dari sinar matahari.

Selain itu item pertanyaan terkait dengan fasilitas kebersihan dan luas lantai untuk berdiri per orang juga berada pada kategori memuaskan dengan perolehan prosentase skor sebesar 67,23% dan 68,93%.

4) Variabel Keterjangkauan

Berdasarkan tabel 4.1 pada variabel keterjangkauan, item pertanyaan terkait kemudahan perpindahan penumpang antar koridor dan ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan berada pada kategori memuaskan dengan perolehan prosentase skor sebesar 64,46% dan 66,17%. Hal ini dikarenakan untuk menjangkau seluruh sudut kota, warga kota tak perlu khawatir karena Kota Surabaya memiliki kelengkapan sarana dan prasarana transportasi yang memadai. Kota Surabaya memiliki infrastruktur transportasi darat, laut, dan udara yang mampu melayani perjalanan lokal, regional, maupun internasional.

Item pertanyaan mengenai tarif memperoleh prosentase skor sebesar 70% sehingga dapat dipersepsikan bahwa para pengguna jasa (penumpang) merasa tidak keberatan dengan tarif yang dikenakan. Untuk tarif (biaya) bus kota Perum Damri khusus wanita adalah Rp 5.000 dengan layanan perjalanan jauh atau dekat. Hal ini dikarenakan penentuan tarif (biaya) telah sesuai dengan peraturan Dirjen Perhubungan Darat Nomor 687 Tahun 2002 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur.

5) Variabel Kesetaraan

Berdasarkan tabel 4.1 pada variabel kesetaraan, item pertanyaan mengenai kursi prioritas memperoleh prosentase skor sebesar 64,68% sehingga berada pada kategori memuaskan. Perum Damri dalam hal ini telah menyediakan kursi khusus atau kursi prioritas bagi para pengguna jasa (penumpang) yang penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak serta wanita hamil, di dalam bus kota Perum Damri khusus wanita, yakni tepat 1 seat dibelakang kursi pengemudi.

Item pertanyaan mengenai ruang khusus untuk kursi roda juga dipersepsikan oleh para pengguna jasa (penumpang) sebagai layanan yang memuaskan dengan prosentase skor sebesar 62,34%. Tetapi berdasarkan observasi peneliti, saat ini fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, dan wanita hamil pada seluruh halte yang ada di Kota Surabaya masih belum tersedia. Sehingga pada penelitian mengenai ruang khusus untuk kursi roda terdapat ketidaksesuaian antara hasil kuesioner yang dibagikan kepada 94 pengguna jasa (penumpang) bus kota Perum Damri khusus wanita dengan observasi yang dilakukan oleh peneliti.

6) Variabel Keteraturan

Berdasarkan tabel 4.1 pada variabel keteraturan, item pertanyaan mengenai sistem pembayaran memperoleh prosentase skor tertinggi yaitu sebesar 74,46% berada pada kategori memuaskan. Untuk sistem pembayaran, transportasi publik memiliki dua jenis pembayaran pelayanan, yakni secara langsung dan tidak langsung. Kemenhub Nomor 35 Tahun 2003 Pasal 2 menjelaskan bahwa “kendaraan umum adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran baik langsung maupun tidak langsung”. Sesuai penjelasan tersebut, layanan bus kota Perum Damri khusus wanita dalam sistem pembayaran dipungut secara langsung.

Item pertanyaan selanjutnya adalah waktu tunggu serta ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan bus yang sama-sama memperoleh prosentase skor sebesar 68,93% berada pada kategori memuaskan. Item pertanyaan mengenai kecepatan perjalanan memperoleh prosentase skor sebesar 64,89% sehingga dipersepsikan oleh pengguna jasa (penumpang) sebagai layanan yang memuaskan. Hal ini dibuktikan dari ketepatan waktu tunggu di terminal yang telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah 7 menit dan jadwal bus kota Perum Damri khusus wanita setiap harinya teratur yang dimulai pada pukul 06.00 hingga 17.00.

Selain itu item pertanyaan terkait waktu berhenti di halte dan informasi halte yang akan dilewati juga memperoleh prosentase skor yang sama yaitu 65,53%.

yang berada pada kategori memuaskan. Hal ini dibuktikan bahwa bus kota Perum Damri khusus wanita telah menerapkan jadwal waktu berhenti di halte adalah 45 detik untuk waktu sibuk dan 60 detik untuk waktu lenggang dan selama perjalanan kondektur bus kota Perum Damri khusus wanita akan menginformasikan halte yang sedang dilewati dan halte yang akan dilewati.

Item pertanyaan yang terakhir adalah kecepatan perjalanan bus yang dipersepsikan pengguna jasa (penumpang) sebagai layanan yang memuaskan dengan perolehan prosentase skor sebesar 64,89%. Hal ini dikarenakan pengemudi bus kota Perum Damri khusus wanita dalam mengoperasikan kendaraan tidak ugal-ugalan dengan kecepatan perjalanan maksimal 30km/jam untuk waktu sibuk, dan maksimal 50km/jam untuk waktu lenggang.

Berikut ini merupakan penjabaran mengenai kategori setiap variabel kualitas pelayanan di atas yang dapat dilihat melalui prosentase rata-rata tiap variabel pelayanan:

Tabel 4.2
Kategori Prosentase Rata-Rata Variabel
Kualitas Pelayanan

No.	Variabel	Prosentase Rata-Rata (%)	Kategori
1.	Keamanan	68,05%	Puas
2.	Keselamatan	67,72%	Puas
3.	Kenyamanan	67,01%	Puas
4.	Keterjangkauan	66,87%	Puas
5.	Kesetaraan	63,51%	Puas
6.	Keteraturan	68,04%	Puas
Skor Total Nilai Prosentase Seluruh Variabel		401,2	
Prosentase Rata-Rata Kualitas Pelayanan		66,86%	Puas

Sumber: Data primer yang diolah, 2014

Berdasarkan data pada tabel diatas tentang kategori prosentase rata-rata variabel kualitas pelayanan, maka dapat diketahui bahwa variabel yang memiliki nilai prosentase tertinggi adalah variabel keamanan (68,05%), yang kedua adalah variabel keteraturan (68,04%), selanjutnya diikuti oleh variabel keselamatan (67,72%), variabel kenyamanan (67,01%), variabel keterjangkauan (66,87%), dan yang memiliki nilai prosentase terendah adalah variabel kesetaraan (63,51%).

Prosentase rata-rata kualitas pelayanan adalah sebesar 66,86% yang berada pada kategori puas, yang artinya pelayanan bus kota Perum Damri khusus wanita

telah berkualitas. Akan tetapi dalam pelaksanaannya dapat dilihat bahwa Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan belum dapat terlaksana secara maksimal pada penyelenggaraan bus kota Perum Damri khusus wanita. Sehingga pihak Perum Damri dan Pemerintah yang terkait masih membutuhkan banyak perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan. Perbaikan ini diutamakan pada variabel kesetaraan karena variabel ini memiliki prosentase paling rendah.

V. PENUTUP

5.1 Simpulan

Kesimpulan dari penelitian yang berjudul Kualitas Layanan Bus Kota “Perusahaan Umum Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia” (Perum Damri) Khusus Wanita di Kota Surabaya adalah layanan bus kota Perum Damri khusus wanita di Kota Surabaya dipersepsikan sebagai layanan yang memuaskan atau dengan kata lain kualitas layanan bus kota Perum Damri khusus wanita di Kota Surabaya merupakan layanan yang berkualitas.

Hal ini didasarkan pada data tentang kategori prosentase rata-rata variabel kualitas pelayanan, maka dapat diketahui bahwa variabel yang memiliki nilai prosentase tertinggi adalah variabel keamanan (68,05%), yang kedua adalah variabel keteraturan (68,04%), selanjutnya diikuti oleh variabel keselamatan (67,72%), variabel kenyamanan (67,01%), variabel keterjangkauan (66,87%), dan yang memiliki nilai prosentase terendah adalah variabel kesetaraan (63,51%). Sehingga diperoleh prosentase rata-rata kualitas pelayanan sebesar 66,86% yang berada pada kategori puas, yang artinya pelayanan bus kota Perum Damri khusus wanita telah berkualitas.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul Kualitas Layanan Bus Kota “Perusahaan Umum Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia” (Perum Damri) Khusus Wanita di Kota Surabaya, maka peneliti ingin memberikan saran untuk menyediakan pelayanan transportasi yang berkualitas dapat melakukan sejumlah hal, yaitu:

1. Peningkatan kerja sama yang padu antara Perum Damri dengan Pemerintah atau Instansi yang terkait.
2. Lebih gencar untuk melakukan sosialisasi tentang bus kota Perum Damri khusus wanita di Kota Surabaya.
3. Menambahkan jumlah armada bus kota dan penambahan jam operasional bus kota Perum Damri khusus wanita di kota Surabaya.

4. Perawatan halte dan fasilitas pendukung halte seperti lampu penerangan, tempat duduk, layanan *call center*, peta operasional agar pengguna jasa (penumpang) merasa aman dan nyaman.
5. Menyediakan petugas keamanan baik di dalam bus kota maupun di halte.
6. Memberikan pelatihan bagi awak angkutan tentang pemahaman kebutuhan khusus penyandang cacat. Hal ini sangat penting agar para awak armada transportasi memiliki pengetahuan dan kesadaran dalam memberikan pelayanan kepada penyandang cacat. Dengan demikian keluhan para penyandang cacat tentang sulitnya mendapatkan angkutan atau pelayanan buruk yang dialami oleh para penyandang cacat tidak terjadi.
7. Menyediakan terminal dan halte yang secara khusus dirancang untuk para penyandang cacat.
8. Menyediakan papan informasi tentang daftar trayek angkutan massal yang dapat dibunyikan atau dapat ditulis dengan huruf *braille*.

Website Resmi Pemerintahan Kota Surabaya (<http://www.surabaya.go.id>)

Website Resmi Perum Damri (<http://www.damri.co.id>)

DAFTAR PUSTAKA

Adisasmita, Sakti Adji. 2011. *Manajemen Transportasi Darat*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.

Riduwan. 2010. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Buku Profil Perum Damri 2013

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

UU Republik Indonesia No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Website Resmi Badan Intelejen Negara (<http://www.bin.go.id>)

Website Resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya (<http://dispendukcapil.surabaya.go.id>)

Website Resmi Ilmu Kesehatan Masyarakat (<http://ilmukesmas.com>)

Website Resmi Liputan 6 Online (<http://m.liputan6.com>)

Website Resmi Koran Radar Malang Online (<http://radarmalang.co.id>)

Website Resmi Koran Tempo Online (<http://m.tempo.co>)