

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
BUS TRANS KOETARADJA RUTE KOTA BANDA ACEH-LAMBARO-  
BLANG BINTANG**

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh:**

**DEDI RAHMADANI**

NIM. 150802058

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
DARUSSALAM-BANDA ACEH  
2020 M/1441 H**

## **SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-1) dalam  
Ilmu Administrasi Negara**

**Diajukan oleh:**

**DEDI RAHMADANI  
NIM. 150802058**

**Disetujui untuk Diuji/Dimunaqasyahkan oleh:**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

  
**Fakhruddin, S.E., M.M.**  
NIP. 196406162014111002

  
**Siti Nur Zalikha, M.Si**  
NIP. 199002282018032001

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN BUS  
TRANS KOETARADJA RUTE KOTA BANDA ACEH-LAMBARO-  
BLANG BINTANG**

**SKRIPSI**

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana (SI) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal : 27 Juli 2020

Banda Aceh,

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Fakhruddin, S.E., M.M

NIP. 196406162014111002

Sekretaris,

Siti Nur Zalikha, M.Si

NIP. 199002282018032001

Penguji I,

Mirza Ranzikri, S.Sos.I., M.Si

NIP. 2002079001

Penguji II,

Zakki Fuad Khalil, S.IP., M.Si

NIDN. 12019119001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Pemerintahan

UIN AR-RANIRY



Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum

NIP.197307232000032002

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dedi Rahmadani  
NIM : 150802058  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Universitas : Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap karya ilmiah orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenakan sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 20 Maret 2020  
Yang Menyatakan,



6000  
ENAM RIBU RUPIAH

Dedi Rahmadani

## ABSTRAK

Penyelenggaraan pelayanan publik pada umumnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, fungsi pelayanan ini berada di tangan pemerintah. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan ataupun transportasi. Bus Trans Koetaradja merupakan salah satu alat transportasi umum yang hadir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Melihat semakin meningkatnya aktivitas masyarakat di wilayah Blang Bintang yang menggunakan fasilitas pelayanan publik tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti perubahan fenomena yang terjadi sejak hadirnya transportasi Trans Koetaradja. Sedangkan dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif pada dasarnya menekankan analisisnya pada data-data *numerical* (angka) yang diolah dengan metode likert. Sehingga memudahkan penulis dalam menafsirkan data mentah yang diperoleh. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner (angket) serta dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Trans Koetaradja Rute Kota Banda Aceh-Lambaro-Blang Bintang, berdasarkan pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, berdasarkan indikator peraturan gubernur nomor 47 tahun 2016 tentang penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Bus Trans Koetaradja nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 68,28, indikator yang memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi Menaikkan Penumpang = 4,11 dengan nilai konversi 82,27 nilai bobot “B” kategori “Setuju” sedangkan nilai terendah Biaya/Ongkos = 2,00 dengan nilai konversi 40,00 nilai bobot “D” kategori “Tidak Setuju”. Berdasarkan indikator Pelayanan Bus Trans Koetaradja nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 81,64, indikator yang memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi Tempat Duduk Penyandang Cacat = 4,47 dengan nilai konversi 89,47 nilai bobot “A” kategori “sangat Penting”, sedangkan nilai terendah Tempat Duduk 3,23 dengan nilai konversi 64,67 nilai bobot “C” kategori “Kurang Penting”.

**Kata Kunci :** *Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Trans koetaradja*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah SWT sungguh atas segala rahmat dan hidayah serta rezeki yang Allah berikanlah penulis akhirnya dapat menyelesaikan karya ilmiah berupa skripsi berjudul “Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Trans Koetaradja Rute Kota Banda Aceh-Lambaro-Blang Bintang”. Shalawat dan salam penulis hantarkan dengan segala kerendahan hati keatas pangkuan Baginda Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat Beliau.

Penulisan skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat Allah SWT yang telah memudahkan, serta bimbingan, bantuan, nasehat dan serta kerja sama dari berbagai pihak, sehingga kendala-kendala tersebut dapat terselesaikan.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang istimewa kepada Ayahanda Adni dan Ibunda Nurmala yang telah merawat, membesarkan dan mendidik penulis. Penulis sekaligus meminta maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan. Terima kasih juga kepada adik Dara Susanti, Ibnu Halim, serta seluruh keluarga besar penulis, karena dukungan, semangat dan motivasi dari merekalah penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis turut menyampaikan ribuan terima kasih kepada:

1. Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Eka Januar, M.Soc., Sc selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Fakhruddin. S.E., MM., dan Siti Nur Zalikha, M.Si., yang telah meluangkan waktu dalam memberikan arahan serta motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara yang telah mengajar dan memberikan ilmu pengetahuan, beserta seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah ikut membantu dalam menyiapkan segala keperluan untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Terima kasih buat Boss Husaini S.Hum dan Buk Boss Putri Aminah S.H
6. Kepada para responden yang telah membantu memberikan informasi yang sangat dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih atas waktu dan kesediaannya.
7. Erlida S.AP, Erma wahyuni S.AP, Vena Miranda S.AP, Rizqa Maisarah S.AP, Akil Munanzar S.AP, Fakrurrazi S.AP yang telah setia menemani dan membantu apa saja, kapan saja dan di mana saja terutama selama proses pembuatan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat saya, Safrul Haris, Izan Aulia R, Suherman, Saiful Azmi S.AP, Nurul Fazillah S.AP, Nurul Bariah S.AP, Putri Maulina

S.AP, Ayu Karlina S.AP, Sri Wahyuni S.AP, Adilla Muarifa S.AP, Raiyana S.AP, Mirza Maulana S.AP, Alvian Rahmad Riski S.AP, Taufiq Anas S.AP, Muhammad Kamal S.AP, Hendra Safria S.AP, Amuji Ade S.AP, Mairizal Saputra S.AP, Kepada teman-teman Prodi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2015 yang ikut memberikan motivasi dan membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Tak lupa pula teman-teman KPM Lambunot Paya ‘wet-wet squat’, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas segala *support*, semangat, bantuan baik moril maupun materil.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan pada masa yang akan datang. Sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Banda Aceh, 20 Maret 2020  
Penulis,

Dedi Rahmadani



## DAFTAR ISI

<b>LEMBARAN JUDUL</b>	
<b>PENGESAHAN PEMBIMBING</b>	
<b>PENGESAHAN SIDANG</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH</b>	
<b>ABSTRAK</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR DIAGRAM</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Penelitian Terdahulu .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORITIS</b> .....	<b>9</b>
2.1 Konsep Teori .....	9
2.2 Pengertian Indeks .....	9
2.3 Pengertian Kepuasan .....	10
2.4 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	10
2.5 Pelayanan .....	13
2.6 Transportasi Publik .....	16
2.7 Trans Koetaradja .....	16
2.8 Kerangka Berpikir .....	19
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>21</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	21
3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	22
3.3 Pendekatan dan Metodologi Penelitian .....	24
3.4 Populasi Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel .....	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.6 Instrumen Penelitian .....	26
3.7 Uji Coba Instrumen .....	29
3.8 Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	32
3.9 Penarikan Kesimpulan .....	34

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1 Gambaran Umum Dinas Perhubungan Aceh .....	35
4.2 Karakteristik Responden .....	38
4.3 Uji Coba Instrumen .....	45
4.4 Tanggapan Responden dan Uji Skala Likert Kepuasan dan Pelayanan .....	48
4.5 Analisis dan Pembahasan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Trans Koetaradja Rute Banda Aceh-Lambaro-Blang Bintang .....	75
4.6 Pembahasan Hasil Analisis IKM .....	81
4.7 Analisis Diagram Kartesius Terhadap Pelayanan Bus Trans Koetaradja .....	82
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>88</b>
5.1 Kesimpulan .....	88
5.2 Saran .....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	20
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh ...	38



## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1	Jenis Kelamin .....	40
Diagram 4.2	Identitas Responden Berdasarkan Usia .....	41
Diagram 4.3	Status Perkawinan .....	42
Diagram 4.4	Pekerjaan .....	44
Diagram 4.5	Pendapatan .....	45
Diagram 4.6	Jasa Transportasi .....	46
Diagram 4.7	Jumlah Armada .....	52
Diagram 4.8	Waktu Trayek .....	54
Diagram 4.9	Jumlah Trayek .....	55
Diagram 4.10	Jumlah Halte Tetap .....	56
Diagram 4.11	Jumlah Halte Pembantu .....	58
Diagram 4.12	Daerah Halte Pembantu .....	59
Diagram 4.13	Menaikkan Penumpang .....	60
Diagram 4.14	Menurunkan Penumpang .....	62
Diagram 4.15	Biaya Ongkos .....	63
Diagram 4.16	Jarak Antar Halte .....	66
Diagram 4.17	Halte Tetap .....	67
Diagram 4.18	Halte Pembantu .....	68
Diagram 4.19	Penetapan Lokasi .....	70
Diagram 4.20	Aksebilitas Penyandang Cacat .....	71
Diagram 4.21	Tempat Duduk .....	72
Diagram 4.22	Tempat Duduk Penyandang Cacat .....	74
Diagram 4.23	Fasilitas Keamanan .....	75
Diagram 4.24	Fasilitas Kenyamanan .....	77
Diagram 4.25	Kartesian .....	88.

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel dan Indikator .....	22
Tabel 3.2	Pedoman Observasi dan Dokumentasi .....	27
Tabel 3.3	Skor Item Instrumen Indeks Kepuasan Masyarakat .....	28
Tabel 3.4	Skor Item Instrumen Pelayanan .....	28
Tabel 4.1	Karakteristik Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	40
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan .....	42
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	43
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	44
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jasa Transportasi .....	45
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas .....	47
Tabel 4.8	Hasil Uji Reabilitas .....	49
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan .....	50
Tabel 4.10	Jumlah Armada .....	51
Tabel 4.11	Waktu Trayek .....	52
Tabel 4.12	Jumlah Trayek .....	54
Tabel 4.13	Jumlah Halte Tetap .....	55
Tabel 4.14	Jumlah Halte Pembantu .....	57
Tabel 4.15	Daerah Halte Pembantu .....	58
Tabel 4.16	Menaikkan Penumpang .....	59
Tabel 4.17	Menurunkan Penumpang .....	61
Tabel 4.18	Biaya Ongkos .....	62
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan .....	63
Tabel 4.20	Jarak Antar Halte .....	65
Tabel 4.21	Halte Tetap .....	66
Tabel 4.22	Halte Pembantu .....	67
Tabel 4.23	Penetapan Lokasi .....	69
Tabel 4.24	Akseibilitas Penyandang Cacat .....	70
Tabel 4.25	Tempat Duduk .....	71
Tabel 4.26	Tempat Duduk Penyandang Cacat .....	73
Tabel 4.27	Fasilitas Keamanan .....	74
Tabel 4.28	Fasilitas Kenyamanan .....	75
Tabel 4.29	Nilai Skor Per Unsur Kepuasan .....	77
Tabel 4.30	Nilai Skor Per Unsur Pelayanan .....	78
Tabel 4.31	Per Unsur Kepuasan .....	79
Tabel 4.32	Per Unsur Pelayanan .....	79
Tabel 4.33	Nilai Rata-Rata Tertimbang Kepuasan .....	80
Tabel 4.34	Nilai Rata-Rata Tertimbang Pelayanan .....	81
Tabel 4.35	Nilai Interval, Konversi dan Bobot Kepuasan .....	82
Tabel 4.36	Nilai Interval, Koversi dan Bobot Pelayanan .....	83
Tabel 4.37	Skor Rata-Rata Kepuasan dan Pelayanan .....	86

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Data Tabulasi
- Lampiran 3 Pergub Aceh No 47 Tahun 2016
- Lampiran 4 Surat Keputusan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 5 Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 6 Surat Izin Selesai Penelitian
- Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Penyelenggaraan pelayanan publik pada umumnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, fungsi pelayanan ini berada di tangan pemerintah. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan ataupun transportasi. Pemerintah melaksanakan reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, harus dilakukan secara bersama-sama, terpadu, dan sinergis antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah.

Dengan demikian diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik yang langsung diterima masyarakat telah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, sekaligus berdampak signifikan terhadap perbaikan kesejahteraan masyarakat. Penekanan pelayanan publik yang berkualitas sebagai sasaran pokok reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan cukup beralasan. Beberapa penelitian tentang pelayanan publik di Indonesia mengisyaratkan kondisinya masih seringkali “dianggap” belum baik dan memuaskan. Hal tersebut tersirat dari kesimpulan yang dibuat oleh Dwiyanto, dkk dalam DGS (governance and decentralization), di 20 provinsi di Indonesia tentang kinerja pelayanan publik.

Tata kelola pemerintahan yang baik ini merupakan paradigma yang menekankan pada peranan manajerial terutama untuk mengurangi campur tangan maupun kontrol yang dilakukan oleh pemerintah pusat. Transparansi,

akuntabilitas publik dan diciptakan pengelolaan manajerial publik yang bersih dan bebas korupsi. Jadi, pemerintah haruslah memberikan pelayanan yang maksimal dalam proses pemerintahannya. Selain itu, tata kelola pemerintahan yang baik merupakan kondisi yang berusaha untuk menjamin adanya proses kesejajaran, kesamaan, kohesi, dan keseimbangan peran serta adanya saling mengontrol yang dilakukan oleh tiga komponen yaitu pemerintah, rakyat, dan pengusaha.

Dalam upaya peningkatan pelayanan publik yang berkualitas, termasuk di daerah, pemerintah pusat melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara mengeluarkan keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Keputusan tersebut mengamanatkan kepada seluruh instansi pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Tindak lanjut dari peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara telah menetapkan pedoman umum penyusunan IKM berdasarkan <sup>1</sup>

Lebih lanjut, IKM merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan program reformasi birokrasi sebagaimana tertuang dalam Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 4/M.PAN-RB/03/2012 tentang Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan

---

<sup>1</sup> keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2004.



Masyarakat (IKM) pada Seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2004.

Sebagai sebuah kota yang semakin maju dan berkembang, Pemerintah Kota Banda Aceh akan menghadapi permasalahan dan tantangan pembangunan yang lebih komplek di masa mendatang. Pertumbuhan penduduk yang terus meningkat dalam beberapa tahun terakhir harus diimbangi dengan peningkatan penyediaan fasilitas publik yang memadai serta memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) di berbagai bidang pelayanan yang diamanatkan konstitusi. Oleh sebab itu, upaya perbaikan kualitas pelayanan publik akan terus didorong dan dilaksanakan secara berkesinambungan dengan melibatkan partisipasi seluruh elemen warga kota serta sinergis dengan lintas dunia usaha/swasta.

Untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya dilakukan melalui evaluasi secara berkala untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai unit organisasi atau perangkat daerah. Evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pemerintah Kota Banda Aceh juga dilaksanakan sebagai bentuk tanggung jawab Pemerintah Kota Banda Aceh dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan berwibawa, sekaligus mendukung sepenuhnya upaya percepatan reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan sebagai prioritas pembangunan nasional.

Menurut Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 7 bahwa standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Bus Trans Koetaradja mulai diresmikan pada tanggal 03 Mei 2016, dengan mengoperasikan 10 Bus Trans Koetaradja yang melewati jalur Koridor 1 yaitu Keudah-Darussalam dan sebaliknya mulai pukul 06.30-18.30 WIB setiap hari kecuali Minggu. Beroperasinya Bus Trans Koetaradja ini yang diresmikan langsung oleh Gubernur Aceh, dr Zaini Abdullah serta dipeusujuk oleh Wakil Ketua Majelis Adat Aceh, Drs. Tgh H Abdul Rahman Kaoy, di depan Hotel Regina, Banda Aceh.

Dalam upaya mengakomodasi kebutuhan masyarakat pada tanggal 29 Mei 2017, sebanyak 12 Bus Trans Koetaradja mulai dioperasikan di Koridor 2 dengan jalur Pelabuhan Ulee Lheue-Blang Bintang. Kepala Dinas Perhubungan Aceh, melalui Kepala Seksi Pengawasan Keselamatan dan Bimbingan Sarana (PKBS) Bidang Perhubungan Darat, Nizarli S.Sit., MT, menyatakan bahwa jalur Koridor 2 menjadi dua trayek sangat efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan warga.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009

Untuk dapat menggunakan layanan transportasi tersebut masyarakat tidak dikenakan biaya apapun alias gratis. Masyarakat sangat antusias untuk dapat mencoba bus tersebut selain karena gratis, masyarakat juga penasaran bagaimana rasanya naik sebuah moda transportasi yang sebelumnya hanya ada di kota besar seperti Ibu Kota Jakarta.

Sebelum adanya Bus Trans Koetaradja jalur Blang Bintang-Banda Aceh, pada hari libur masyarakat Blang Bintang rata-rata melakukan kegiatannya masing-masing seperti ke sawah ataupun pergi berkebun. Namun, setelah adanya Bus Trans Koetaradja masyarakat mulai melakukan kegiatan lain untuk memanfaatkan hari liburnya seperti pergi ke Mesjid Raya Baiturrahman, Pantai Ulee Lheue, dan objek wisata lainnya dengan memanfaatkan transportasi gratis tersebut (Trans Koetaradja Jalur Blang Bintang, 2019).

Bus Trans Koetaradja merupakan salah satu alat transportasi umum yang hadir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Melihat semakin meningkatnya aktivitas masyarakat di wilayah Blang Bintang yang menggunakan fasilitas pelayanan publik tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti perubahan fenomena yang terjadi sejak hadirnya transportasi Trans Koetaradja. Namun, di samping meningkatnya aktivitas masyarakat tersebut, peneliti melihat bahwa jumlah halte tetap dan daerah halte pembantu Bus Trans Koetaradja ini masih kurang. Sehingga hal ini sering dikeluhkan masyarakat. Maka dari itu, peneliti akan mencermati pentingnya indeks pelayanan publik dengan mengkaji lebih lanjut tentang “Indeks Kepuasan

Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Trans Koetaradja Rute Kota Banda Aceh-Lambaro-Blang Bintang.”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka permasalahan pokok yang ingin diteliti adalah bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Bus Trans Koetaradja Rute Kota Banda Aceh-Lambaro-Blang Bintang?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari peneliti ini adalah untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Bus Trans Koetaradja Rute Kota Banda Aceh-Lambaro-Blang Bintang.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat atau kegunaan penelitian merupakan dampak dari tercapainya tujuan penelitian. Untuk itu, kegunaan hasil peneliti ini mencakup beberapa hal, yaitu sebagai berikut.

### **a. Secara Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk memperkaya dan mengembangkan ilmu pengetahuan tentang teori-teori pelayanan prima dan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan transportasi publik, serta sebagai masukan dan menambah wawasan bagi peneliti selanjutnya mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Transportasi Publik setelah adanya Bus Trans Kutaraja jalur Blang Bintang ke Banda Aceh.

## **b. Secara Praktis**

Penelitian ini digunakan untuk menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman terkait permasalahan yang diteliti khususnya tentang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Transportasi Publik setelah adanya Bus Trans Kutaraja jalur Blang Bintang ke Banda Aceh.

### **1.5. Penelitian Terdahulu**

Untuk melengkapi penelitian tentang Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Trans Koetaradja Rute Kota Banda Aceh-Lambaro-Blang Bintang. Perlu dilakukan peninjauan terdahulu terhadap penelitian-penelitian terkait yang dilakukan sebelumnya. Dalam penelitian ini, peneliti akan memaparkan tiga hasil penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai pembandingan dalam penelitian mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Transportasi Publik.

Penelitian pertama yaitu tentang “Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (Hmj Md) Uin Ar-Raniry Banda Aceh”(Jurusan Manajemen Dakwah -MD). Berdasarkan Pengamatan Peneliti, yang menjadi Permasalahan pada Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah disebabkan: Kurangnya Fasilitas pelayanan sehingga dapat menghambat kelancaran pelayanan, Tingkat kenyamanan selama proses pelayanan masih rendah, Asumsi Mahasiswa Terhadap waktu pelayanan masih lambat, Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD) belum melakukan analisa tingkat kepuasan secara berkala, Kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan

Mahasiswa dalam Mengukur Kinerja Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD) yang belum diketahui. Maka Peneliti Menfokuskan Penelitian ini Pada kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan Mahasiswa dalam Mengukur Kinerja Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD) yang belum diketahui. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pelayanan Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ MD). Penelitian ini adalah Penelitian deskriptif dengan pendekatan Kuantitatif, Populasi Penelitian ini adalah Pengurus HMJ MD dan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah UIN Ar-Raniry sebanyak 428 orang. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *Teknik Survei*. Ukuran sampel sebanyak 127 orang dengan menggunakan Rumus Slovin. Teknik pengumpulan data menggunakan Observasi, Dokumentasi dan Angket. Teknik analisis data menggunakan Analisis indeks kepuasan Masyarakat (IKM), Interpretasi dan Analisis Kuadran. Hasil Penelitian ini menunjukkan berdasarkan indikator Kepuasan Mahasiswa HMJ MD Nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 64,90.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORITIS**

#### **2.1 Konsep Teori**

Konsep adalah definisi yang digunakan oleh para peneliti untuk menggambarkan secara abstrak suatu fenomena sosial-ekonomi. Sedangkan teori adalah seperangkat konsep, asumsi, dan generalisasi yang dapat digunakan untuk mengungkapkan dan menjelaskan perilaku dalam organisasi.

Sebagai landasan atau teori-teori untuk menerangkan Evaluasi Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Aceh Besar. Maka teori-teori yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :<sup>3</sup>

#### **2.2. Pengertian Indeks**

Indeks adalah ukuran gabungan untuk suatu variabel. Pengukuran kepuasan melalui beberapa dimensi atau aspek. Dalam penelitian ini setiap pernyataan diberi bobot (*weight*) yang sama. Hal ini dikarenakan peneliti belum menentukan alasan yang kuat untuk menyaksikan ketidaksamaan bobot pernyataan dalam masing masing dimensi.<sup>4</sup>

Menurut Mustafa indeks berasal dari bahasa Latin *indicare* yang artinya menunjuk. Indeks memberi petunjuk tentang karya tulis yang telah

---

<sup>3</sup> Menurut buku *Metode Riset Evaluasi*, Hadi (2011, hal :13-14)

<sup>4</sup><http://anariyana00.blogspot.com/2013/06/indeks-dan-abstrak.html>

diterbitkan mengenai subjek tertentu, baik dalam bentuk majalah atau dalam bentuk dokumen lain.

### **2.3. Pengertian Kepuasan**

Menurut Kotlet dalam penelitian Yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni Rahmawati mengungkapkan bahwa, kepuasan pelanggan yaitu tingkat dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Bila kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan, pembelinya tidak puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, pembelinya merasa puas atau merasa amat gembira.<sup>5</sup>

Menurut Zeithaml dan Bitner definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mengetahui kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat.

### **2.4. Indeks Kepuasan Masyarakat**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam

---

<sup>5</sup><http://adityolaksono26.blogspot.com/2015/03/pengertian-kepuasan-pelanggan-dan.html>



memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan. Adapun menurut Peraturan KemenPan RB Nomor 14 TAHUN 2017 survei kepuasan masyarakat memiliki 9 unsur:<sup>6</sup>

a. Persyaratan

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

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

---

<sup>6</sup>Peraturan\_KEMENPANRB\_Nomor\_14-TAHUN-2017\_Tahun\_2017

c. Waktu Penyelesaian

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

d. 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.

e. 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.

f. Kompetensi Pelaksana \*\*)

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

g. Perilaku Pelaksana \*\*)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).<sup>7</sup>

Catatan:

\*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

\*\*\*) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

## 2.5. Pelayanan

Menurut Miftah Thoha, “Pelayanan dapat dipahami sebagai suatu usaha oleh seorang/ kelompok orang, atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu”. Hanya saja, dalam rangka melakukan optimalisasi pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan bukanlah tugas yang mudah mengingat usaha tersebut menyangkut berbagai aspek yang telah membudaya dalam lingkaran birokrasi pemerintahan. Oleh

---

<sup>7</sup>Peraturan\_KEMENPANRB\_Nomor\_14-TAHUN-2017\_Tahun\_2017 survei kepuasan masyarakat

karena itu kemudian peran swasta dan masyarakat sangat diharapkan untuk melengkapi pemerintah dalam menciptakan kualitas pelayanan publik yang optimal.<sup>8</sup>

Keterlibatan dunia usaha (swasta) dan masyarakat dalam optimalisasi pelayanan tentu saja sangat mendukung dalam pencapaian tujuan besar yaitu Good Governance, dalam konsep Good Governance, peran masyarakat dan sektor swasta menjadi sangat penting karena adanya perubahan paradigma pembangunan dengan meninjau ulang peran pemerintah dalam pembangunan, yang semula berperan sebagai regulator dan pelaku pasar, menjadi bagaimana menciptakan iklim yang kondusif dan melakukan investasi prasarana yang mendukung dunia usaha. Tentu saja hal ini bisa diwujudkan apabila masyarakat dan sektor swasta sendiri sudah memiliki kapabilitas yang memadai.<sup>9</sup>

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, dinyatakan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam UU No 25 tahun 2009 dinyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Pelaksanaan pelayanan;

---

<sup>8</sup>Menurut Miftah Thoha (, 2009:243),

<sup>9</sup>Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009

2. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
3. Pengelolaan informasi;
4. Pengawasan internal;
5. Penyuluhan kepada masyarakat; dan
6. Pelayanan konsultasi.

Menurut UU No. 25 tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:<sup>10</sup>

- a) Kepentingan umum;
- b) Kepastian hukum; kesamaan hak;
- c) Keseimbangan hak dan kewajiban;
- d) Keprofesionalan;
- e) Partisipatif;
- f) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- g) Keterbukaan;
- h) Akuntabilitas;
- i) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- j) Rentan;
- k) Ketepatan waktu; dan
- l) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

## 2.6.Transportasi Publik

---

<sup>10</sup>Menurut UU No. 25 tahun 2009

Menurut Steenbrink Pengertian transportasi ini merupakan suatu perpindahan orang atau barang dengan menggunakan alat atau juga kendaraan dari dan ke tempat-tempat yang terpisah dengan secara geografis.

Transportasi Publik memberikan layanan mobilitas dasar bagi semua orang yang tidak memiliki akses Kendaraan/ Mobil. Kerumitan dalam transportasi publik bukan hanya menjadi masalah pemerintah, melainkan juga masyarakat. Fenomena yang muncul akhir-akhir ini mengedepankan wajah transportasi publik yang kurang memberikan kenyamanan, keamanan dan keterjangkauan dan masih mengesankan biaya sosial dan ekonomi yang tinggi.

Manfaat terbesar Transportasi Publik bagi pengendara dan Penumpang adalah membantu mengurangi kemacetan jalan, polusi udara, serta konsumsi minyak dan energi. “Peran transportasi adalah untuk memaksimalkan kegiatan pertukaran. Dimana Kota merupakan sebuah ciptaan yang bertujuan untuk memaksimalkan pertukaran (barang-barang, jasa, hubungan persahabatan, pengetahuan dan gagasan), serta meminimalisasi perjalanan”.

### **2.7. Trans Koetaradja**

Bus trans kutaraja adalah layanan angkutan massal yang beroperasi Kota Banda Aceh dan Aceh Besar khususnya (Pusat Kota Banda Aceh, Lambaro, Blang Bintang), layanan bus ini dilakukan untuk mengurangi kemacetan. Bus trans koetardja ini kebijakan pemerintah provinsi Gubernur Aceh Dr. Zaini Abdullah dalam peresmian “pengoperasian Bus Trans

Koetaradja menyampaikan bahwa angkutan massal ini diperlukan untuk mengantisipasi perkembangan wilayah perkotaan dan pertumbuhan penduduk, sehingga Ibu Kota Propinsi Aceh tidak harus mengalami permasalahan transportasi di masa yang akan datang. Pelayanan transportasi perkotaan dapat dipersiapkan lebih awal melalui penyiapan sarana dan prasarana pendukung kebutuhan transportasi. Semua pihak diharapkan memberikan kontribusi dan apresiasi bagi perkembangan pelayanan transportasi yang lebih baik”.<sup>11</sup>

Peraturan Gubernur Aceh Nomor 47 Tahun 2016, tentang penyelenggaraan bus trans koetaradja.

## **Pasal 2**

1. Peraturan gubernur ini berdasarkan pada asas:
  - a) Keislaman
  - b) Transparan
  - c) Akuntabel
  - d) Partisipatif
  - e) Kemanfaatan
  - f) Berkelanjutan
  - g) Berkeadilan
2. Peraturan Gubernur ini dimaksudkan sebagai dasar penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja untuk menyediakan alternatif jenis angkutan massal

---

<sup>11</sup>Peraturan Gubernur Aceh Nomor 47 Tahun 2016, tentang penyelenggaraan bus trans koetaradja

berbasis jalan dan memberikan kemudahan transportasi bagi pelajar/siswa/mahasiswa dan penumpang umum.

3. Peraturan Gubernur ini bertujuan untuk menciptakan kelancaran lalu lintas jalan dalam wilayah perkotaan dan/atau menghubungkan antar simpul transportasi
4. Ruang lingkup lingkup peraturan Gubernur ini meliputi :
  - a) Pelaksana dan fasilitas pendukung
  - b) Operasi Bus Trans Koetaradja
  - c) Peran serta instansi dan masyarakat
  - d) Sanksi Administrasi.

Peraturan Gubernur Aceh Nomor 49 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Angkutan Massal Trans Koetaradja pada Dinas Perhubungan Aceh.<sup>12</sup>

## **Pasal 2**

1. Dengan Peraturan Gubernur ini dibentuk UPTD Angkutan Massal Trans Koetaradja.
2. UPTD sebagaimana dimaksud pada ayat (1), merupakan UPTD Kelas B pada Dinas Perhubungan Aceh.

---

<sup>12</sup>Peraturan Gubernur Aceh Nomor 49 Tahun 2018, Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Angkutan Massal Trans Koetaradja Pada Dinas Perhubungan Aceh



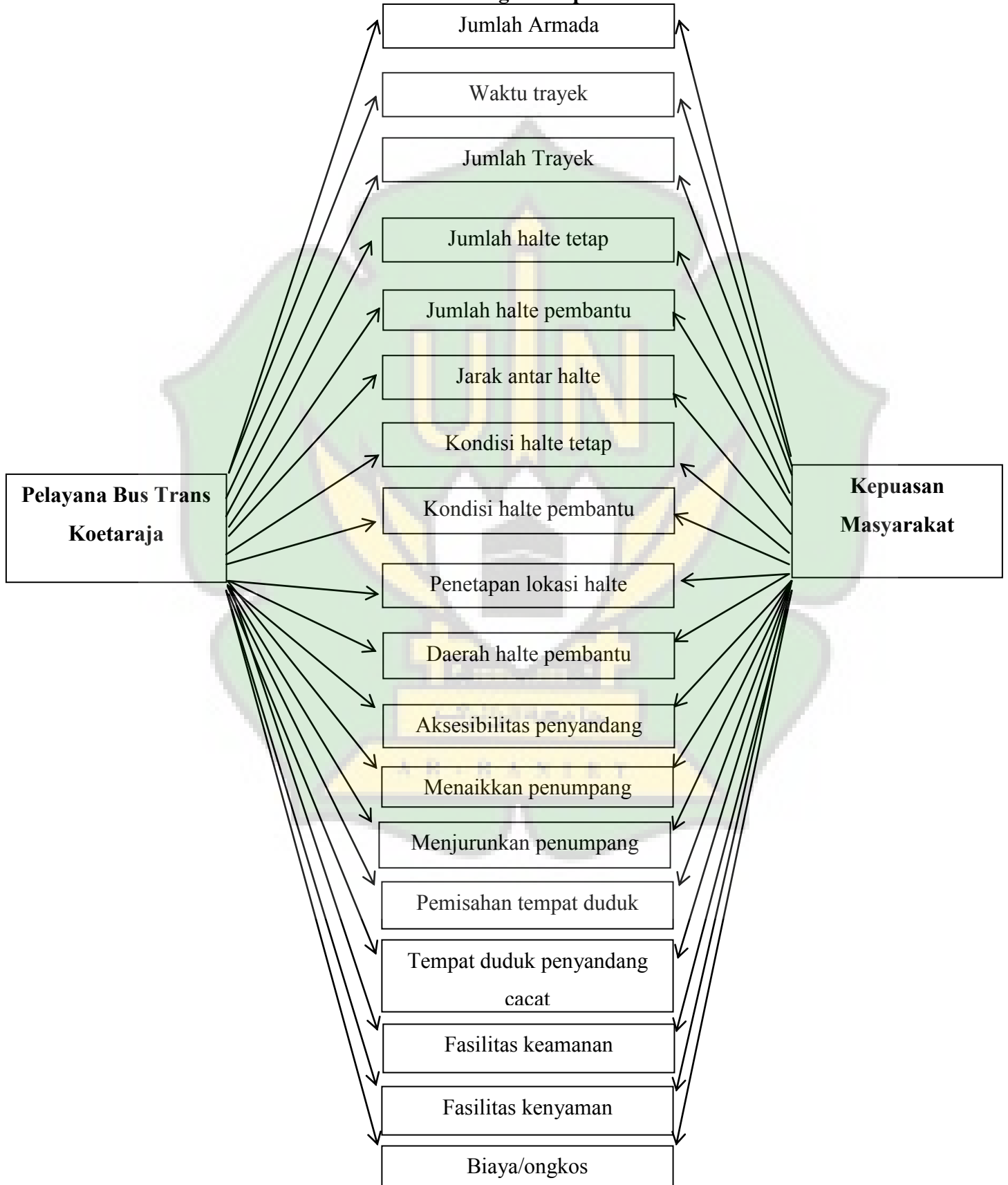
### **Pasal 3**

1. UPTD Angkutan Massal Trans Koetaradja dipimpin oleh seorang Kepala UPTD yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui Kepala Bidang bersesuaian.
2. Subbagian Tata Usaha dipimpin oleh seorang Kepala Subbagian Tata Usaha yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala UPTD.

### **2.8. Kerangka Berpikir**

Kerangka berfikir dalam penelitian ini memiliki peran penting di kalangan kepuasan terhadap pelayanan bus trans kutaradja rute Kota Banda Aceh- Blang bintang dalam memberikan pelayanan. Guna untuk mengetahui kualitas pelayanan diberikan. Maka pengukuran kualitas pelayanan di gunakan Indeks Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari sembilan (9) kriteria pelayanan.

**Indikator Variabel  
Gambar2.1  
Kerangka Berpikir**



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dari segi pendekatan dibagi menjadi dua macam yaitu pendekatan kuantitatif dan pendekatan kualitatif. Sedangkan dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif pada dasarnya menekankan analisisnya pada data-data *numerical* (angka) yang diolah dengan metode statistika. Sehingga memudahkan penulis dalam menafsirkan data mentah yang diperoleh.<sup>13</sup>

Pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menguji teori, membangun fakta, menunjukkan hubungan antar variabel, memberikan deskripsi statistik, menaksir dan meramalkan hasilnya. Desain penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif harus terstruktur, baku, formal dan dirancang sematang mungkin sebelumnya. Desain bersifat spesifik dan detsil karena desain merupakan suatu rancangan penelitian yang akan dilaksanakan sebenarnya.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup>Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi Mixed Methods* (Bandung, Alfabeta, 2002), hlm. 24.

<sup>14</sup>Ahmad Tanzeh, *Metotologi Penelitian Praktis*. (Yogyakarta :Teras, 2011), hlm. 10.

### 3.2. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional adalah petunjuk tentang bagaimana suatu variabel dalam penelitian, dimaksudkan untuk memperjelas istilah-istilah dan sekaligus batasan, sehingga tidak menimbulkan penafsiran lain. Dalam penelitian ini penulis menggunakan kriteria kualitas pelayanan 9 indikator sesuai dengan keputusan Menteri PANRB No 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik dan akan dijadikan instrument pengukuran dari responden dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan sebagai dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

**Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel dan Indikatornya**

<b>Variable</b>	<b>Definisi Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat</b>	Indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan	- Jumlah Armada - Waktu Trayek - Jumlah trayek - Jumlah Halte Tetap - Jumlah Halte	<b>Likert</b>

	<p>kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.</p> <p>(KEP/25/M.PAN/2004)</p>	<p>Pembantu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jarak Antar Halte</li> <li>- Kondisi Halte Tetap</li> <li>- Kondisi Halte</li> <li>- Pembantu</li> <li>- Penetapan Lokasi Halte</li> <li>- Daerah Halte</li> <li>- Pembantu</li> <li>- Aksesibilitas Penyandang Cacat</li> <li>- Menaikkan Penumpang</li> <li>- Menurunkan Penumpang</li> <li>- Pemisahan Tempat Duduk</li> <li>- Tempat</li> </ul>	
--	---	--	--

		Duduk	
		Penyangang	
		Cacat	
		- Fasilitas	
		Keamanan	
		- Fasilitas	
		Kenyamanan	

### 3.3. Pendekatan dan Metode Penelitian

pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono, metode kuantitatif merupakan jenis penelitian yang datanya berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode dengan menggunakan teknik survei, yaitu metode penyelidikan yang diadakan memperoleh fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual.

Metode survei yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang naik Bus Trans Koetaradja dari Blang Bintang-Lambaro-Kota Banda Aceh.

### **3.4. Populasi Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel**

#### 1. Populasi penelitian

Populasi adalah keseluruhan Elemen atau unsur yang akan diteliti. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh unsur pengurus yang terlibat dalam UPTD Bus Trans Koetaradja dan masyarakat yang menggunakan Bus Trans Koetaradja rute Kota Banda Aceh-Lambaro-Blang Bintang.

#### 2. Teknik pengambilan sampel

Dalam penelitian ini menggunakan teknik insidental sampling. Dalam teknik insidental sampling, penentuan sampel berdasarkan kebetulan, maksudnya yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini guna untuk mendapatkan data yang dibutuhkan, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

#### 1. Mengumpulkan data primer

##### a. Observasi

Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung dilokasi penelitian atas objek yang diteliti untuk mendapatkan data yang akurat dan relevan sesuai dengan penulis

butuhkan seperti fasilitas pelayanan, kenyamanan pelayanan, jadwal pelayanan, pengukuran pelayanan

b. Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk memperoleh informasi tentang Struktur Organisasi , fungsi UPTD Angkutan Massal Trans Koetardja, dan tugas pokok UPTD Angkutan Massal Trans Koetardja

c. Pengisian Angket

Angket digunakan untuk mengambil data tentang Kepuasan Masyarakat dengan cara meminta Masyarakat untuk memberi pernyataan bagaimana mereka bersikap terhadap pelayanan yang mereka peroleh dari UPTD Angkutan Massal Bus Trans Koetaradja.

2. Data sekunder

Mencari data sekunder yang dapat diperoleh dari berbagai sumber, baik dari literatur, artikel, data lembaga, dan lain-lain yang dianggap relevan dengan peneliti

### 3.6. Instrumen Peneliti

Instrumen peneliti digunakan agar penelitiannya lebih sistematis dalam mengumpulkan data. Instrumen penelitian yang penulis gunakan dalam mengumpulkan data:

a. Pedoman observasi dan dokumentasi

Dalam memperoleh data awal melalui observasi digunakan pedoman observasi sebagai acuan untuk tercapai tujuan penelitian.



**Tabel 3.2 Pedoman Observasi dan Dokumentasi**

No	Pedoman observasi dan dokumentasi	keterangan
1	Fasilitas pelayanan	Sarana dan prasarana yang dimiliki dan digunakan oleh UPTD Bus Trans Koetaradja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
2	Kenyamanan pelayanan	Ketersediaan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
3	Jadwal pelayanan	Jadwal keberangkatan bus trans koetaradja sudah sesuai jadwal
4	Pengukuran pelayanan	pelayanan yang diberikan Bus Trans Koetaradja
5	Dokumentasi	Visi misi, struktur organisasi, dan tugas pokok Bus Trans Koetradja

#### b. Angket

Angket yang digunakan adalah jenis angket tertutup, dimana tiap butir pernyataan telah tersedia alternatif jawaban dan responden hanya memiliki salah satu alternatif yang telah tersedia.

Bentuk pernyataan yang digunakan 5 butir pernyataan berbentuk Favorable (positif) dan Unfavorable (negatif). Teknik pengukuran instrumen penelitian ini menggunakan alat ukur Linkert's Summated Rating (LSR) dengan 5 skala pengukuran dari alternatif jawaban pertanyaan Favorable dan Unfavorable. Untuk mengukur Indeks Kepuasan Mahasiswa pada angket penelitian (nomor pertanyaan; 1,3,5,7,9,11,13,15,17) diberi jawaban: Sangat Setuju (SS), Setuju (S),

Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Sedangkan Pedoman untuk menilai tingkat kinerja pada angket penelitian (nomor pertanyaan ; 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16, 18) diberi jawaban, Sangat Penting (SP), Penting (P), Kurang Penting (KP), Tidak Penting (TP), Sangat Tidak Penting (STP).

**Tabel 3.3 Skor item instrumen Indeks Kepuasan Masyarakat**

Pilihan jawaban	Skor	
	Favorable	Unfavorable
Sangat setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Kurang setuju (KS)	3	3
Tidak setuju (TS)	2	4
Sangat Tidak setuju(STS)	1	5

**Tabel 3.4 Skor item instrumen Pelayanan**

Pilihan jawaban	Skor	
	Favorable	Unfavorable

Sangat Penting (SP)	5	1
Penting (P)	4	2
Kurang Penting (KP)	3	3
Tidak Penting (TP)	2	4
Sangat Tidak Penting (STP)	1	5

### 3.7. Uji Coba Instrumen

Uji coba instrumen penelitian yang dipilih adalah masyarakat, karena memiliki karakteristik yang sama dengan objek penelitian. Tujuannya untuk mengukur valid tidaknya angket yang akan digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

#### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak suatu kuesioner, suatu kuesioner dikatakan valid jika pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas ini menggunakan alat bantu *SPSS versi 24* yang merupakan sebuah program aplikasi yang berguna untuk menganalisis data statistik. Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat koefisien

kerelasi yang digunakan untuk tingkat validitas suatu item yang menjadi penentuan layak tidaknya item pertanyaan yang digunakan. Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas apabila 'hitung>'tabel maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatan valid), dan sebaliknya.

Dalam penelitian ini menggunakan rumus *korelasiproduct moment* dari *pearson* dengan angka kasar, yaitu sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

- $r_{xy}$  : Koefisien korelasi antara variabel X dan Y
- X : Nilai masing-masing item
- Y : Nilai total
- $\sum XY$  : Jumlah perkalian antara variabel X dan Y
- $\sum X^2$  : Jumlah kuadrat variabel X
- $\sum Y^2$  : Jumlah kuadrat variabel Y
- N : Jumlah subjek

#### **b. Uji Reliabilitas**

Uji reabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur kuesioner serta untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran relatif konsisten apabila diukur berulang kali. Dengan kata lain reabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan.

Agar angket yang digunakan benar-benar dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data maka perlu dilakukan Uji Reliabilitas (keandalan). Dasar pengambilan keputusan jika nilai  $\alpha > r_{\text{tabel}}$  maka angket dinyatakan reliabel. Jika nilai  $\alpha > 0,60$  artinya reliabilitas mencukupi (sufficient reliability), sementara jika  $\alpha > 0,80$  memiliki reliabilitas yang tinggi, Sedangkan jika nilai  $\alpha$  0,40-0,60 maka reliabilitas agak rendah, jika nilai  $\alpha < 0,40$  maka reliabilitas rendah. Jika  $\alpha$  rendah maka instrumen tidak reliabel.

Koefisien reabilitas yang diukur kemudian dilihat nilainya, variabel yang memiliki koefisien reabilitas yang negatif atau lebih kecil dari nilai tabel, maka perlu direvisi kembali karena memiliki tingkat reabilitas yang rendah. Menurut Suharsimi Arikunto, untuk mengetahui reabilitas angket menggunakan rumus :

$$r = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( \frac{V_t - \sum pq}{V_t} \right)$$

Keterangan :

$r$  : reabilitas instrument

$k$  : banyaknya butir pertanyaan

$V_t$  : varians total

$p$  : proporsi subjek yang menjawab benar pada sesuatu butir  
(proporsi subjek yang mendapat skor 1)

$q$  : proporsi subjek yang menjawab salah pada sesuatu butir  
(proporsi subjek yang mendapat skor 0)

### 3.7. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

#### 1. Tehnik Pengolahan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengolahan data analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai rata-rata tiap unsur pelayanan.

Pengolahan data penelitian yang dilakukan:

##### a. Editing

Setelah angket di isi dan dikembalikan oleh responden kepada penulis, selanjutnya akan penulis teliti kelengkapan pengisian angket, apabila ada hal-hal yang belum lengkap baik dalam identitas dan jawaban yang dijawab responden, maka akan penulis hubungi kembali untuk disempurnakan agar angket tersebut sah digunakan untuk pengolahan data.

##### b. Kooding

Kooding merupakan kegiatan pengkodean merupakan data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka (bilangan), untuk pertanyaan Favorable maupun untuk pertanyaan Unfavorable. Pengkodean yang digunakan sesuai dengan pembahasan pada angket.

c. Tabulasi Data

Setelah data terkumpul akan ditabulasi dalam bentuk tabel yang membuat informasi dari data diantaranya; dan pada masing-masing item diberi skor agar nantinya dapat diproses dalam bentuk angka dan akan disesuaikan dengan teknik analisis yang akan digunakan.

2. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Interpretasi

Analisis indeks kepuasan masyarakat (IKM) dalam penelitian ini didasarkan pada “Permenpan Rb Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat”. Terdapat 9 unsur yang dikaji perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata - rata ketimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Keterangan : X = Jumlah unsur yang disurvei

N= Bobot nilai per unsur

**Nilai persepsi dan Interval IKM**

NILAI BOBOT	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL		KATEGORI		
		KONVERSI IKM	NILAI BOBOT RESPONDEN	KEPUASAN	KINERJA	
1	E	1.00 - 1.79	20.00 - 35.99	127.00 - 228.59	STS	STP
2	D	1.80 - 2.59	36.00 - 51.99	228.60 - 330.19	TS	TP
3	C	2.60 - 3.39	52.00 - 67.99	330.20 - 431.79	KS	KP
4	B	3.40 - 4.19	68.00 - 83.99	431.80 - 533.39	S	P
5	A	4.20 - 5.00	84.00 - 100.00	533.40 - 635.00	SS	SP

Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka, diperoleh nilai rata-rata tertimbang ter unsur. Sedangkan nilai indeks gabungan untuk setiap unit pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama dan hasil tersebut merupakan nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan bus trans koetaradja.

### 3. Analisis Kuadran

Analisis kuadran digunakan untuk menghitung rata-rata penilaian tingkat kepentingan (importance) dari masyarakat

$$Tki = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

Tki = Tingkat kesesuaian responden/pelanggan  
 $\sum Xi$  = Skor penilaian kinerja  
 $\sum Yi$  = Skor penilaian harapan responden

Setelah diperoleh nilai bobot dari setiap unsur kemudian nilai tersebut diplotkan kedalam kuadran cartesius dengan menggunakan program Statistical Product and Service Solutions (SPSS 20) Sebagai dasar pengambilan kesimpulan.

### 3.8 Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan Merupakan hasil akhir dari penelitian, data yang berbentuk angka akan penulis jelaskan dalam bentuk kalimat sehingga diperoleh deskripsi dan penjelasan dari hasil penelitian Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD).



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Dinas Perhubungan Aceh**

##### **4.1.1. Sejarah Dinas Perhubungan**

Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dibentuk berdasarkan Qanun Kota Banda Aceh Nomor 02 Tahun 2008 tentang Susunan organisasi dan tata kerja Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, Dinas Perhubungan sebagai salah satu SKPD Pemerintah Kota Banda Aceh mempunyai tugas pokok membantu Walikota berdasarkan Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 25 Tahun 2009 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh yang merupakan leadingsector penyelenggaraan pelayanan transportasi, sarana dan prasarana serta penyebaran informasi kepada masyarakat Kota Banda Aceh yang merupakan ibukota Provinsi Aceh yang berfungsi sebagai pusat pendidikan, pemerintahan, perdagangan dan jasa.

Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Perhubungan telah menyiapkan sarana dan prasarana transportasi yang memadai dari tahun ke tahun. Walaupun anggaran yang ada sangat terbatas, namun dengan adanya upaya penyediaan dana dari berbagai sumber lainnya, program yang telah ditetapkan dapat dilaksanakan.

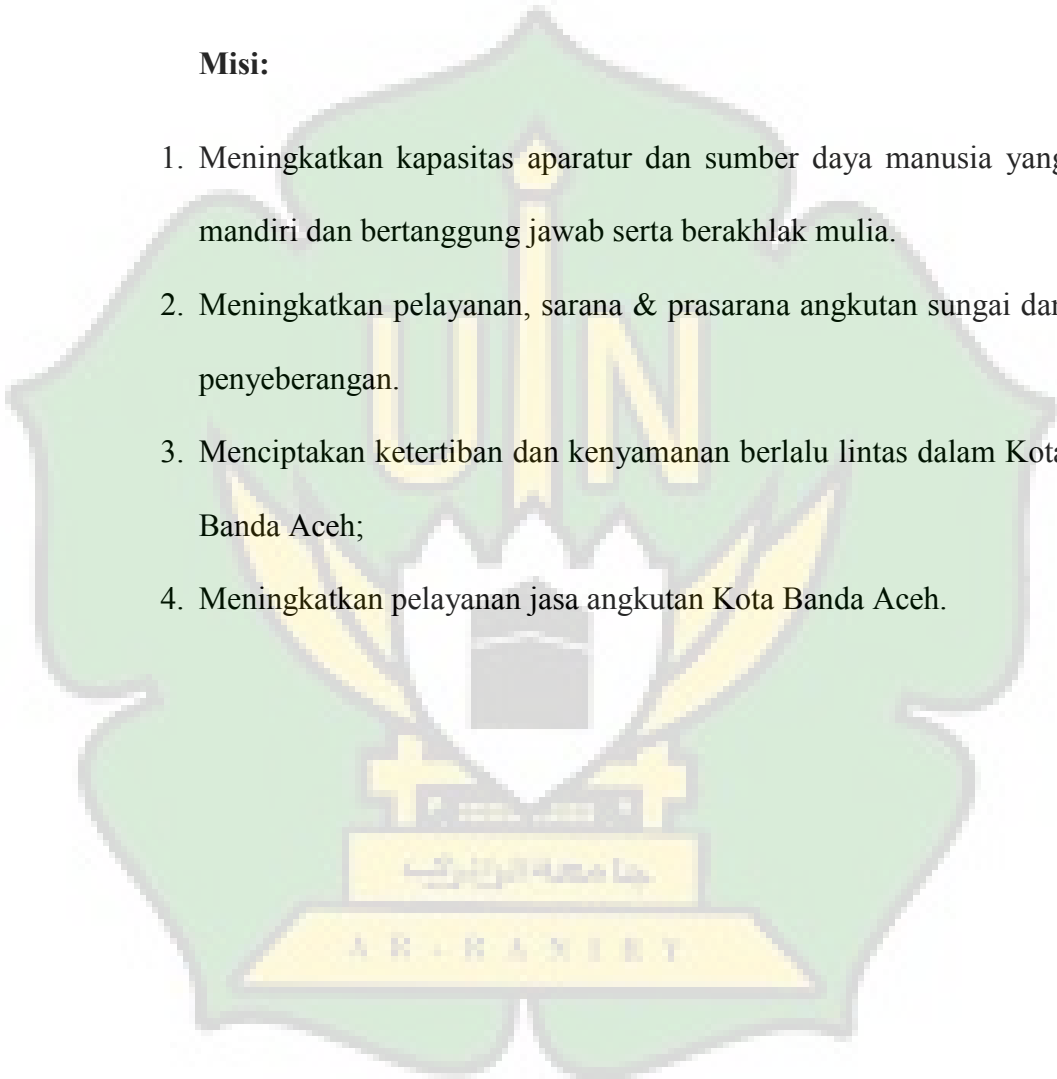
#### 4.1.2. Visi dan Misi

**Visi:**

Memberikan Layanan Transportasi dan Komunikasi Yang Handal dan Akurat Berbasis Informasi dan Teknologi.

**Misi:**






1. Meningkatkan kapasitas aparatur dan sumber daya manusia yang mandiri dan bertanggung jawab serta berakhlak mulia.
2. Meningkatkan pelayanan, sarana & prasarana angkutan sungai dan penyeberangan.
3. Menciptakan ketertiban dan kenyamanan berlalu lintas dalam Kota Banda Aceh;
4. Meningkatkan pelayanan jasa angkutan Kota Banda Aceh.









### 4.1.3. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh



SOP Pengawasan Kebersihan Halte								
No	Uraian Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Kassubag TU	Pengawas	Petugas Kebersihan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Kassubag TU memerintahkan kepada pengawas untuk melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap kebersihan halte					5 Menit	Disposisi	
2	Pengawas meminta seluruh Petugas Kebersihan/ Cleaning Service untuk Melakukan kebersihan pada masing-masing lokasi yang telah di tentukan				Data Peralatan Kebersihan	5 Menit	Data Kebersihan Halte	
3	Petugas Kebersihan/ Cleaning Service melakukan kebersihan pada masing-masing halte yang telah di tentukan, sehingga dapat dilaporkan kepada Pengawas				Peralatan Kebersihan	60 Menit	Data Kebersihan Halte	
4	Pengawas menerima laporan dari Petugas Kebersihan/ Cleaning Service terhadap kebersihan pada halte dan selanjutnya akan dilaporkan kepada Kassubag TU					5 Menit	Data Rekap Lokasi Kebersihan Halte	
5	Kassubag TU menerima hasil laporan terhadap kebersihan halte					5 Menit		

## SOP Penanganan Pengaduan Pelayanan Masyarakat

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Pengelola Pengaduan Publik	Kassubag TU	Pengawas	persyaratan	Waktu	Output	
1	Pemohon melaporkan keluhan Kepada Pengelola Pengaduan Publik melalui media seperti SMS, Whatsapp, Facebook, dan Instagram						5 Menit	Form Pelaporan	
2	Pengelola Pengaduan Publik menerima laporan, mengidentifikasi permasalahan laporan, melakukan komunikasi dengan bagian terkait laporan pengaduan, mengumpulkan bukti - bukti awal sebagai bahan					Form Laporan, surat pengaduan	10 Menit	Form Pelaporan, Rekapian Pelaporan	
3	Melakukan rapat koordinasi, serta pembuatan jawaban atas laporan keluhan dan diteruskan kepada admin					Form Laporan, surat pengaduan	20 Menit		
4	Melakukan peninjauan, serta pembuatan jawaban atas laporan keluhan dan diteruskan kepada admin					Form Laporan, surat pengaduan	5 Menit	Lapangan	
5	Memberikan jawaban atas keluhan yang dilaporkan kepada masyarakat					Form Laporan, surat pengaduan	15 Menit	Surat Jawaban Terkirim	
6	Menerima jawaban dari keluhan yang telah dilaporkan kepada Dinas Terkait.						5 Menit	Surat Jawaban Terkirim	

## 4.2. Karakteristik Responden

Pada penelitian ini penulis mengambil responden sebanyak 150 orang yang kemudian di kelompokkan menurut jenis kelamin, usia dan berdasarkan pekerjaan. Untuk memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka akan disajikan tabel mengenai data responden seperti di bawah ini :

### 4.2.1 Jenis Kelamin

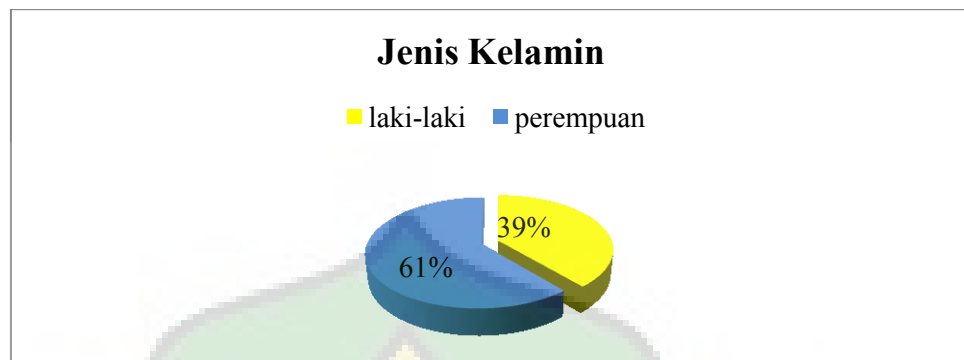
**Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki Laki	58	38,7	38,7	38,7
	Perempuan	92	61,3	61,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

*Sumber: Data di olah dengan SPSS versi 24 tahun 2019*

Berdasarkan tabel 4.1 terlihat bahwa dari 150 responden, sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu 92 orang atau 61,3%% dan sisanya sebanyak 58 orang atau 38,7% berjenis kelamin laki-laki. Jadi tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan lebih besar dibandingkan laki-laki. Untuk melihat perbandingannya dapat di lihat pada gambar 4.2 di bawah ini :

Diagram 4.1 Jenis Kelamin



## 4.2.2 Usia

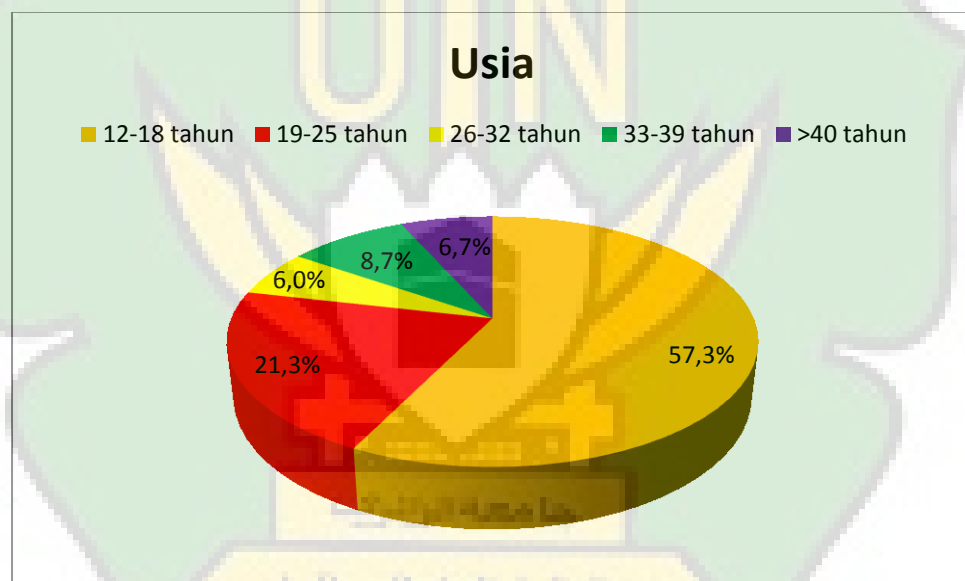
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12-18 tahun	86	57,3	57,3	57,3
	19-25 tahun	32	21,3	21,3	78,7
	26-32 tahun	9	6,0	6,0	84,7
	33-39 tahun	13	8,7	8,7	93,3
	>40 tahun	10	6,7	6,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

*Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 24 tahun 2019*

Berdasarkan tabel di atas, dari 150 responden dikelompokkan ke dalam beberapa kelompok umur, pertama (12-18 tahun) terdapat sebanyak 86 orang atau 57,3%, kemudian kelompok kedua (19-25 tahun) sebanyak 32 orang atau 21,3%, selanjutnya kelompok ketiga (26-32 tahun) sebanyak 9 orang atau bisa dibilang 6,0%, dan untuk keempat (33-39 ) sebanyak 13 orang atau 8,7% dan yang kelima (>40 tahun) sebanyak 10 orang atau 6,7% perbandingan dapat di lihat pada gambar 4-2 berikut :

**Diagram 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia**



### 4.2.3 Status Perkawinan

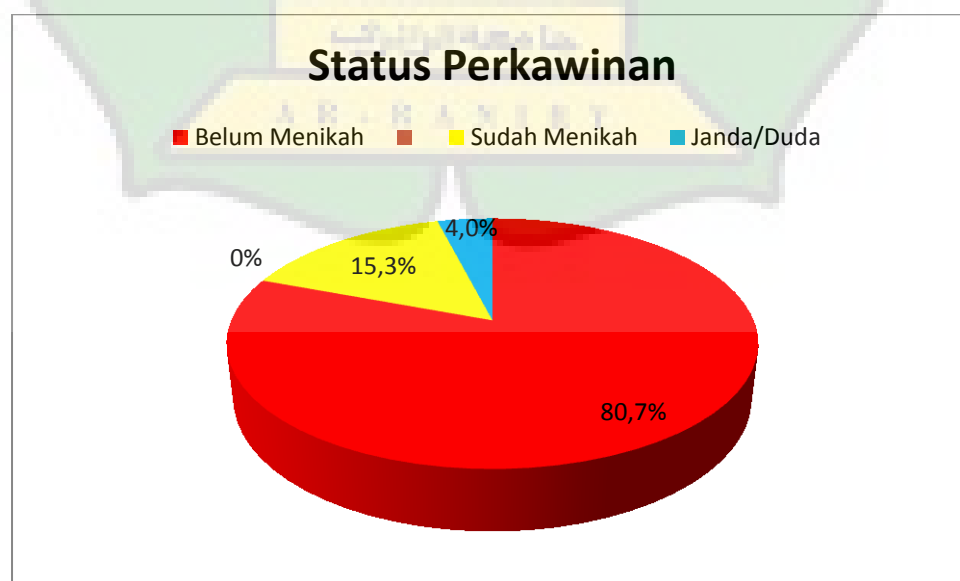
**Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan**

Status Perkawinan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Belum Menikah	121	80,7	80,7	80,7
	Sudah Menikah	23	15,3	15,3	96,0
	Janda/Duda	6	4,0	4,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

*Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 24 tahun 2019*

Hasil pengolahan data mengenai karakteristik responden berdasarkan status perkawinan, dari 150 responden di kelompokkan dalam beberapa kategori. Belum menikah 121 orang atau 80,7%, kemudian yang sudah menikah 23 orang atau 15,3%, selanjutnya janda/duda 6 orang atau 4,0%. Perbandingan dapat dilihat pada gambar 4-3 berikut:

**Diagram 4.3 Status Perkawinan**





#### 4.2.4 Pekerjaan

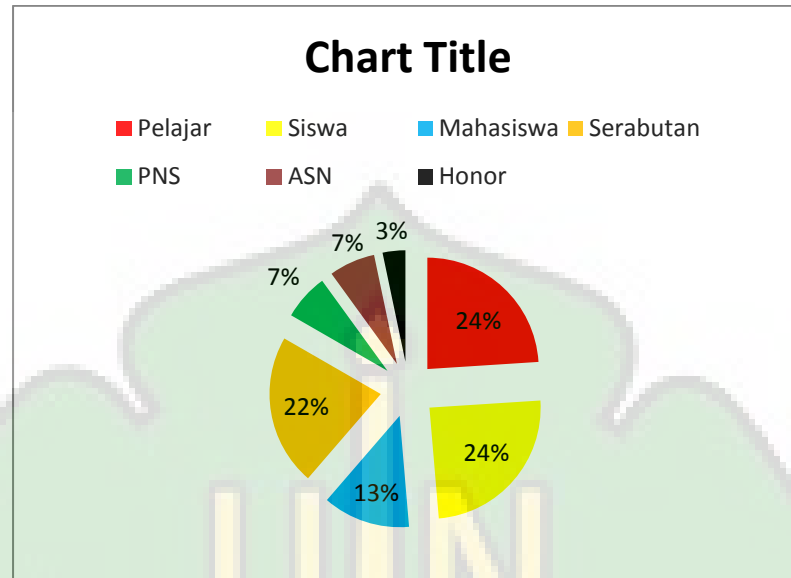
**Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar	36	24,0	24,0	24,0
	Siswa	37	24,7	24,7	48,7
	Mahasiswa	19	12,7	12,7	61,3
	Serabutan	33	22,0	22,0	83,3
	PNS	10	6,7	6,7	90,0
	ASN	10	6,7	6,7	96,7
	Honor	5	3,3	3,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

*Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 24 tahun 2019*

Berdasarkan tabel diatas karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang naik bus trans koetardja dari 150 responden di kelompokkan dalam beberapa katagori, pelajar 36 orang 24,0%, berdasarkan siswa 37 orang atau 24,7%, kemudian berdasarkan mahasiswa 19 orang atau 12,7%, selanjutnya serabutan 33 orang atau 22,0%. Kemudian berdasarkan PNS 10 orang 6,7%, berdasarkan ASN 10 orang atau 6,7%, berdasarkan Honor 5 orang atau 3,3% Perbandingan dapat dilihat pada gambar 4.4 berikut:

Diagram 4.4 Pekerjaan



#### 4.2.5 Pendapatan

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

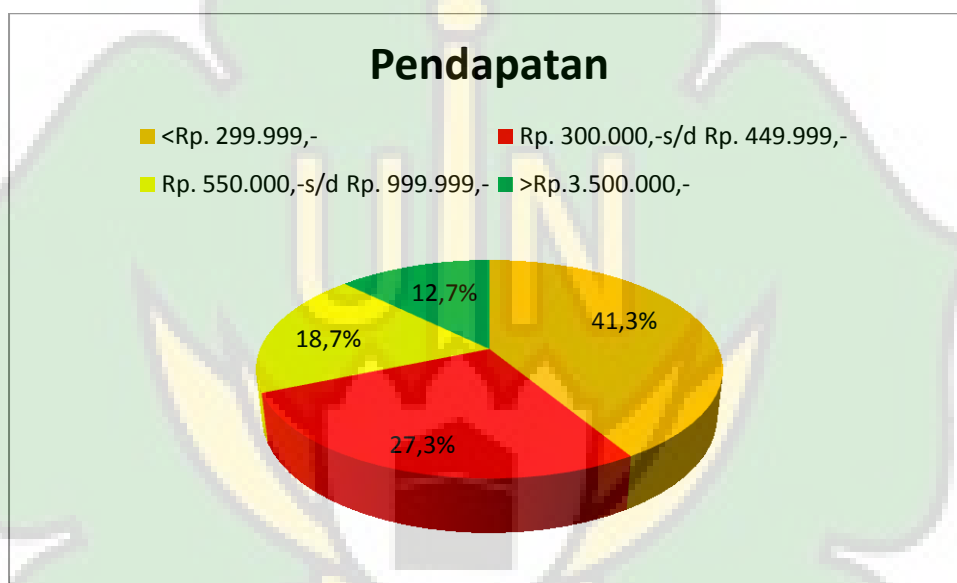
		Pendapatan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<Rp. 299.999,-	62	41,3	41,3	41,3
	Rp. 300.000,-s/d Rp. 449.999,-	41	27,3	27,3	68,7
	Rp. 550.000,-s/d Rp. 999.999,-	28	18,7	18,7	87,3
	>Rp.3.500.000,-	19	12,7	12,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

*Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 24 tahun 2019*

Berdasarkan tabel diatas karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang naik bus trans koetaradja dari 150 responden yang di

kelompokkan dalam beberapa katagori, 1.(<Rp. 299.999,-) 62 orang atau 41,3%, dan yang 2. (Rp. 300.000,-s/d Rp. 449.999,-) 41 Orang atau 27,3%, kemudian yang 3. (Rp. 550.000,-s/d Rp. 999.999,-) 28 orang atau 18,7%, selanjutnya 4. (>Rp. 3.500.000,-) 19 orang atau 12,7%. Perbandingan dapat dilihat pada gambar 4-5 berikut:

**Diagram 4.5 Pendapatan**



#### 4.2.6 Jasa Transportasi

**Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jasa Transportasi**

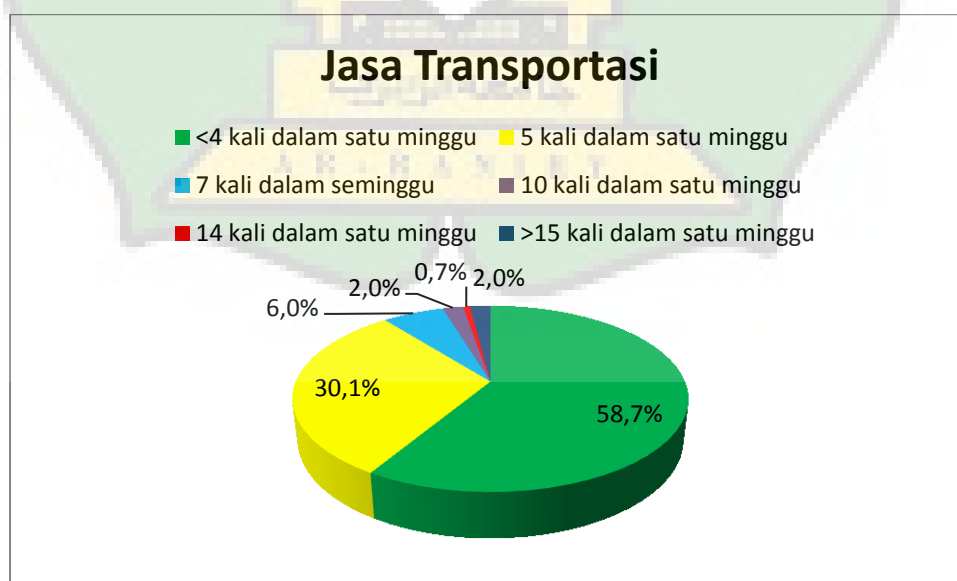
		<b>Jasa Transportasi</b>			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<4 kali dalam satu minggu	88	58,7	58,7	58,7
	5 kali dalam satu minggu	46	30,7	30,7	89,3
	7 kali dalam seminggu	9	6,0	6,0	95,3
	10 kali dalam satu minggu	3	2,0	2,0	97,3

14 kali dalam satu minggu	1	0,7	0,7	98,0
>15 kali dalam satu minggu	3	2,0	2,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan tabel di atas karakteristik responden berdasarkan jasa transportasi yang naik bus trans koetradja dari 150 responden di kelompokkan dalam beberapa katagori. 1. (<4 kali dalam satu minggu) 88 orang atau 58,7%, kemudian 2. (5 kali dalam satu minggu) atau 30,7%, dan yang 3. (7 kali dalam satu minggu) 9 orang atau 6,0%, selanjutnya (10 kali dalam satu minggu) 3 orang atau 2,0%, kemudian yang 4. (14 kali dalam satu minggu) 1 orang atau 0,7%, dan yang terakhir 5. (>15 kali dalam satu minggu) 3 orang atau 2,0%. Perbandingan dapat dilihat pada gambar 4-6 berikut:

**Diagram 4.6 Jasa Trasportasi**



### 4.3. Uji Coba Instrumen

Penelitian ini menggunakan data primer. Data dikumpulkan dengan teknik kuesioner, yaitu dengan memberikan pernyataan tertulis kepada responden. Selanjutnya responden memberikan tanggapan atas pernyataan yang diberikan. Mengingat pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian. Kuesioner yang diberikan di rancang dengan menggunakan skala likert. Keabsahan atau kesahihan suatu hasil penelitian sosial sangat di tentukan oleh alat ukur yang digunakan. Untuk mengatasi hal tersebut diperlukan dua macam pengujian yaitu test of validity ( uji validitas atau kesahihan).

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid dari setiap item pertanyaan dan jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 150 orang. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item pernyataan tersebut dinyatakan valid. Dimana nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid. Dimana nilai  $r_{tabel}(n-2=150)$  yaitu 0,1348.

**Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas**

Item pernyataan	<i>r hitung</i>	Signifikansi	<i>r tabel</i>	Kriteria
X1	0,392	0	0,1348	Valid
X2	0,458	0		Valid
X3	0,506	0		Valid
X4	0,527	0		Valid
X5	0,505	0		Valid
X6	0,457	0		Valid
X7	0,535	0		Valid

X8	0,313	0	Valid
X9	0,328	0	Valid
X10	0,320	0	Valid
X11	0,541	0	Valid
X12	0,592	0	Valid
X13	0,300	0	Valid
X14	0,256	0	Valid
X15	0,480	0	Valid
X16	0,173	0	Valid
X17	0,208	0	Valid
X18	0,401	0	Valid

**Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 24 tahun 2019**

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa setiap item pernyataan dalam angket penelitian dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$ , dimana diketahui nilai  $r_{tabel}$  pada uji dua sisi (*sign two taled*) dengan taraf signifikansi 5% dengan  $N=148$  dengan nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,1348. Dengan  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  sehingga pertanyaan-pernyataan penelitian ini dinyatakan valid atau layak untuk diteliti lebih lanjut.

## 2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kuesioner serta untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran relatif konsisten apabila diukur berulang kali. Dengan kata lain reabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Dalam uji reliabilitas digunakan *Metode Reabilitas Alpha Cronbach* ( $\alpha$ ) karena setiap butir pernyataan menggunakan skala

pengukuran interval. Suatu *instrument* dapat dikatakan reliabel (handal) apabila memiliki nilai *alpha* ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0,6.

Untuk menguji reliabilitas instrumen, peneliti menggunakan rumus *Cronbach Alpha* dan diolah menggunakan *software SPSS versi 24*. Adapun hasil dari pengujian reliabilitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
,709	18

**Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 24 tahun 2019**

Dari tabel di atas uji reabilitas dengan menggunakan SPSS versi 24, dapat dilihat bahwa nilai  $\alpha > 0.6 = (X = 0,709) > 0.6$ . dari hasil reabilitas variabel maka dapat disimpulkan bahwa variabel pada penelitian ini dinyatakan reabel.

### **4.3. Tanggapan Responden dan Uji Skala Likert Kepuasan dan Pelayanan**

#### **a. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan**

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dikumpulkan pada Bus Trans Koetaradja Rute Banda Aceh-Lambaro-Blang Bintang, maka peneliti akan menganalisis kepuasan masyarakat dari hasil pengisian kuesioner sebagai berikut:

**Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan**

No	PERNYATAAN KEPUASAN	STS		TS		KS		S		SS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Jumlah Armada	5	3,33	3	2,00	18	12,00	110	73,33	14	9,33	150	100
3	Waktu Trayek	4	2,67	5	3,33	19	12,67	90	60,00	32	21,33	150	100
5	Jumlah Trayek	1	0,67	7	4,67	19	12,67	81	54,00	42	28,00	150	100
7	Jumlah Halte Tetap	25	16,67	42	28,00	21	14,00	45	30,00	17	11,33	150	100
9	Jumlah Halte Pembantu	2	1,33	6	4,00	27	18,00	88	58,67	27	18,00	150	100
11	Daerah Halte Pembantu	22	14,67	36	24,00	30	20,00	50	33,33	12	8,00	150	100
13	Menaikkan Penumpang	3	2,00	5	3,33	5	3,33	96	64,00	41	27,33	150	100
15	Menurunkan Penumpang	14	9,33	30	20,00	18	12,00	63	42,00	25	16,67	150	100
17	Biaya/Ongkos	38	25,33	30	20,00	43	28,67	29	19,33	10	6,67	150	100

*Suber: data primer diolah tahun 2020*

Gambar di atas hasil jawaban responden terhadap kepuasan dapat dideskripsikan bahwa menunjukkan bahwa indikator jumlah armada, waktu trayek, jumlah trayek, jumlah halte tetap, jumlah halte pembantu, daerah halte pembantu, menaikkan penumpang, menurunkan penumpang, dan biaya/ongkos. Adapun jawaban responden pada kategori sangat tidak setuju (STS) sebesar 12,66% yaitu hasil dari penjumlahan sangat tidak setuju (STS) ( $5 + 4 + 1 + 25 + 2 + 22 + 3 + 14 + 38 = 114 : 9 = 12,66\%$ ), jawaban responden pada kategori sangat tidak setuju (TS) sebesar 18,22% yaitu hasil dari penjumlahan tidak setuju (TS) ( $3 + 5 + 7 + 42 + 6 + 36 + 5 + 30 + 30 = 164 : 9 = 18,22\%$ ), kurang setuju (KS) sebesar 22,22% yaitu hasil penjumlahan kurang setuju (KS) ( $18 + 19 + 19 + 21 + 27 + 30 + 5 + 18 + 43 = 200 : 9 = 22,22\%$ ), setuju (S) sebesar 72,44% yaitu hasil penjumlahan setuju (S) (110



+ 90 + 81 + 45 + 88 + 50 + 96 + 63 + 29 = 652 : 9 = 72,44%), sangat setuju (SS) 24,44% yaitu hasil dari penjumlahan sangat setuju (SS) (14 + 32 + 42 + 17 + 27 + 12 + 41 + 25 + 10 = 220 : 9 = 24,44%).

Adapun jawaban responden yang terendah adalah kategori sangat tidak setuju kemudian kategori tidak setuju, selanjutnya diikuti oleh kategori kurang setuju dan sangat setuju, jawaban responden yang tertinggi adalah kategori setuju. Maka berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan beberapa pendapat responden terhadap indikator dari variable kepuasan di bawah ini:

**1. Jumlah armada** Bus Trans Koetaradja 8 (delapan) unit di koridor 2 A(Kota Banda Aceh Lam Baro - Blang Bintang) mencukupi bagi masyarakat

**Tabel 4.10 Jumlah Armada**

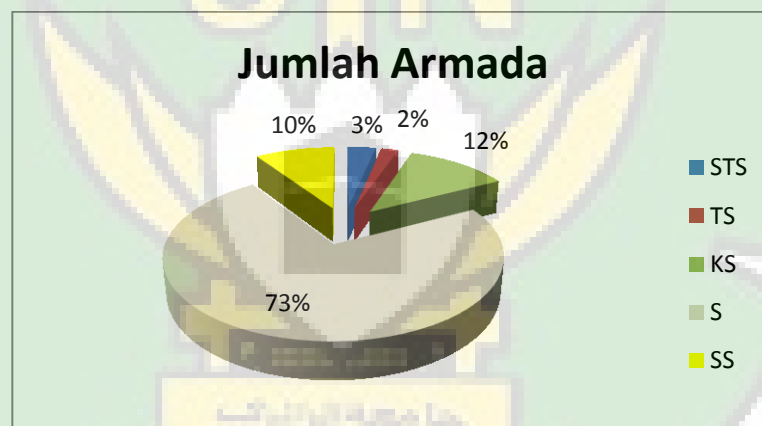
Jumlah Armada					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	3,33	3,33	3,33
	TS	3	2,00	2,00	5,33
	KS	18	12,00	12,00	17,33
	S	110	73,33	73,33	90,67
	SS	14	9,33	9,33	100,00
	Total	150	100	100,00	

*Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019*

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan “**Jumlah armada** Bus Trans Koetaradja 8 (delapan) unit di koridor 2 A (Kota Banda Aceh Lam Baro - Blang Bintang) mencukupi bagi masyarakat” responden yang menjawab sangat tidak setuju 5 orang (3,33%), tidak setuju 3 orang (2,00%), kurang setuju 18 orang

(12,00%), setuju 110 orang (73,33%), sangat setuju 14 orang (9,33%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Trans Koetaradja, sangat setuju dengan pernyataan “**Jumlah armada** Bus Trans Koetaradja 8 (delapan) unit di koridor 2 A (Kota Banda Aceh Lam Baro - Blang Bintang) mencukupi bagi masyarakat”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 73,33% responden setuju dengan pernyataan tersebut, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.7

**Diagram 4.7 Jumlah Armada**



3. Waktu trayek dari pukul 6.30 sampai pukul 19.32 Wib terpenuhi kebutuhan masyarakat.

**Tabel 4.11 Waktu Trayek**

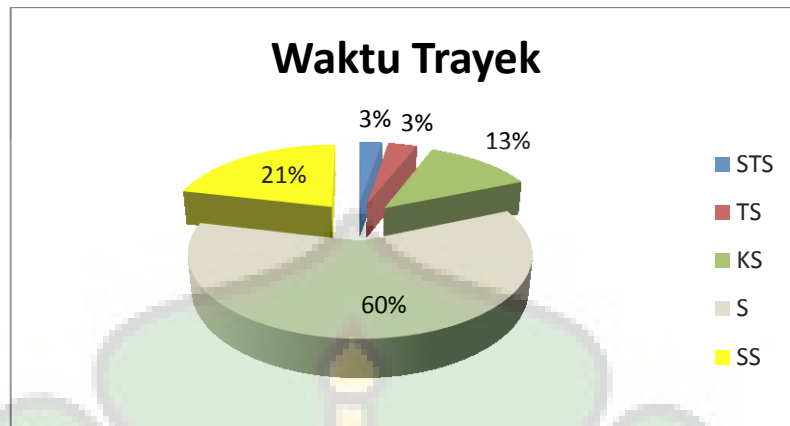
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	2,67	2,67	2,67
	TS	5	3,33	3,33	6,00
	KS	19	12,67	12,67	18,67

S	90	60,00	60,00	78,67
SS	32	21,33	21,33	100,00
Total	150	100	100,00	

*Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019*

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan “**Waktu trayek** dari pukul 6.30 sampai pukul 19.32 Wib terpenuhi kebutuhan masyarakat”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju 4 orang (2,67%), tidak setuju 5 orang (3,33%), kurang setuju 19 orang (12,67%), setuju 90 orang (60,00%), sangat setuju 32 orang (21,33%).Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Trans Koetaradja setuju dengan pernyataan “**Waktu trayek** dari pukul 6.30 sampai pukul 19.32 Wib terpenuhi kebutuhan masyarakat”. karena jawaban responden yang tertinggi adalah 60,00% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.8 sebagai berikut:

Diagram 4.8 Waktu Trayek



5. **Jumlah Trayek** sebanyak 54 (lima puluh empat) kali, pergi-pulang, mencukupi bagi masyarakat.

Tabel 4.12 Jumlah Trayek

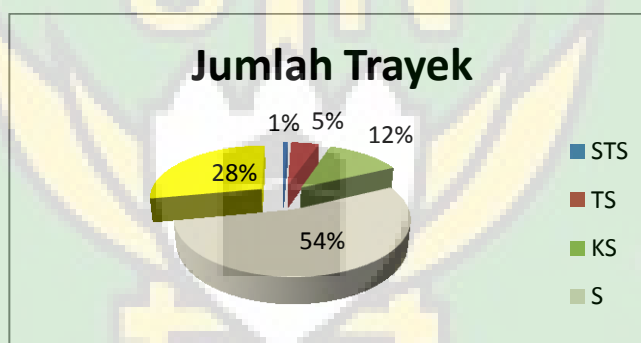
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	0,67	0,67	0,67
	TS	7	4,67	4,67	5,33
	KS	19	12,67	12,67	18,00
	S	81	54,00	54,00	72,00
	SS	42	28,00	28,00	100,00
	Total	150	100	100,00	

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan “**Jumlah trayek** sebanyak 54 (lima puluh empat) kali, pergi pulang, mencukupi bagi masyarakat. responden yang menjawab sangat tidak

setuju 1 orang (0,67%), tidak setuju 7 orang (4,67%), kurang setuju 19 orang (12,67%), setuju 81 orang (54,00%), sangat setuju 42 orang (28,00%).Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Trans Koetaradja setuju dengan pernyataan “jumlah trayek sebanyak 54 (lima puluh empat) kali, pergi pulang, mencukupi bagi masyarakat”. karena jawaban responden yang tertinggi adalah 54,00% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram sebagai berikut:

**Diagram 4.9 Jumlah Trayek**



**7. Jumlah halte tetap** tidak mencukupi bagi masyarakat pengguna jasa Bus Trans Koetaradja.

**Tabel 4.13 Jumlah Halte Tetap**

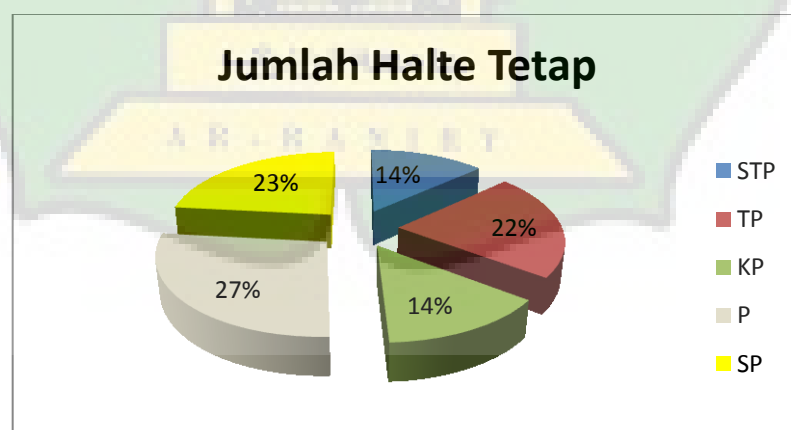
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	25	16,67	16,67	16,67
	TS	42	28,00	28,00	44,67
	KS	21	14,00	14,00	58,67
	S	45	30,00	30,00	88,67
	SS	17	11,33	11,33	100,00

	Total	150	100	100,00	
--	-------	-----	-----	--------	--

*Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019*

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan “**Jumlah halte tetap** tidak mencukupi bagi masyarakat pengguna jasa Bus Trans Koetaradja.” responden yang menjawab sangat tidak setuju 25 orang (16,67%), tidak setuju 42 orang (28,00%), kurang setuju 21 orang (14,00%), setuju 45 orang (30,00%), sangat setuju 17 orang (11,33%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Trans Koetaradja setuju dengan pernyataan “**Jumlah halte tetap** tidak mencukupi bagi masyarakat pengguna jasa Bus Trans Koetaradja.”. karena jawaban responden yang tertinggi adalah 30,00% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram sebagai berikut:

**Diagram 4.10 Jumlah Halte Tetap**



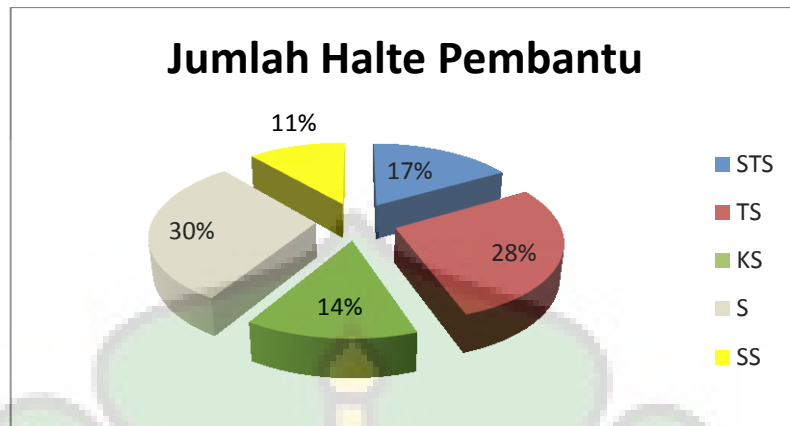
**9. Jumlah halte pembantu** sudah mencukupi bagi masyarakat pengguna jasa Bus Trans Koetaradja.

**Tabel 4.14 Jumlah Halte Pembantu**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	1,33	1,33	1,33
	TS	6	4,00	4,00	5,33
	KS	27	18,00	18,00	23,33
	S	88	58,67	58,67	82,00
	SS	27	18,00	18,00	100,00
	Total	150	100	100,00	

*Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019*

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan “**Jumlah halte pembantu** sudah mencukupi bagi masyarakat pengguna jasa Bus Trans Koetaradja.” responden yang menjawab sangat tidak setuju 2 orang (1,33%), tidak setuju 6 orang (4,00%), kurang setuju 27 orang (18,00%), setuju 88 orang (58,67%), sangat setuju 27 orang (18,00%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Trans Koetaradja setuju dengan pernyataan “**Jumlah halte pembantu** sudah mencukupi bagi masyarakat pengguna jasa Bus Trans Koetaradja”. karena jawaban responden yang tertinggi adalah 58,67% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram sebagai berikut:

**Diagram 4.11 Jumlah Halte Pembantu**

**11. Daerah halte pembantu** yang telah dipasang, tidak sesuai harapan masyarakat.

**Tabel 4.15 Daerah Halte Pembantu**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	22	14,67	14,67	14,67
	TS	36	24,00	24,00	38,67
	KS	30	20,00	20,00	58,67
	S	50	33,33	33,33	92,00
	SS	12	8,00	8,00	100,00
	Total	150	100	100,00	

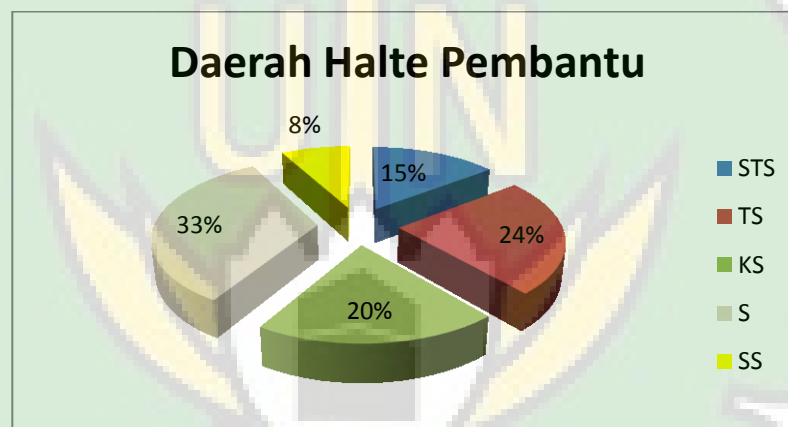
*Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019*

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan “**Daerah halte pembantu** yang telah dipasang, tidak sesuai harapan masyarakat..” responden yang menjawab sangat tidak setuju 22 orang (14,67%), tidak setuju 36 orang (24,00%), kurang setuju 30 orang (20,00%), setuju 50 orang (33,33%), sangat setuju 12 orang



(8,00%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Trans Koetaradja setuju dengan pernyataan “**Daerah halte pembantu** yang telah dipasang, tidak sesuai harapan masyarakat”. karena jawaban responden yang tertinggi adalah 33,33% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram sebagai berikut:

**Diagram 4.12 Daerah Halte Pembantu**



13. BusTrans Koetaradjaberhenti, **menaikkan penumpang** pada halte yang sudah di tetapkan.

**Tabel 4.16 Menaikkan Penumpang**

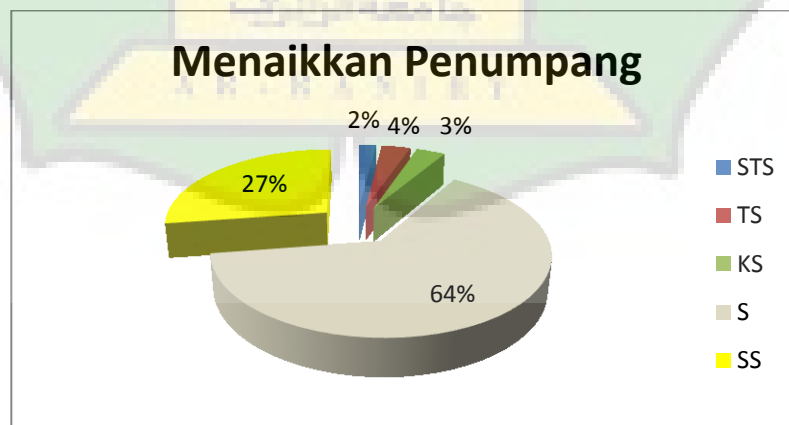
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	2,00	2,00	2,00
	TS	5	3,33	3,33	5,33
	KS	5	3,33	3,33	8,67
	S	96	64,00	64,00	72,67
	SS	41	27,33	27,33	100,00

	Total	150	100	100,00
--	-------	-----	-----	--------

*Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019*

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan “BusTrans Koetaradjaberhenti, **menaikkan penumpang** pada halte yang sudah di tetapkan.” Responden yang menjawab sangat tidak setuju 3 orang (2,00%), tidak setuju 5 orang (3,33%), kurang setuju 5 orang (3,33%), setuju 96 orang (64,00%), sangat setuju 41 orang (27,33%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Trans Koetaradja setuju dengan pernyataan “BusTrans Koetaradjaberhenti, **menaikkan penumpang** pada halte yang sudah di tetapkan.”. karena jawaban responden yang tertinggi adalah 64% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram sebagai berikut:

**Diagram 4.13 Menaikkan Penumpang**



15. Bus Trans Koetaradja berhenti tidak **menurunkan penumpang** pada halte yang sudah di tetapkan.

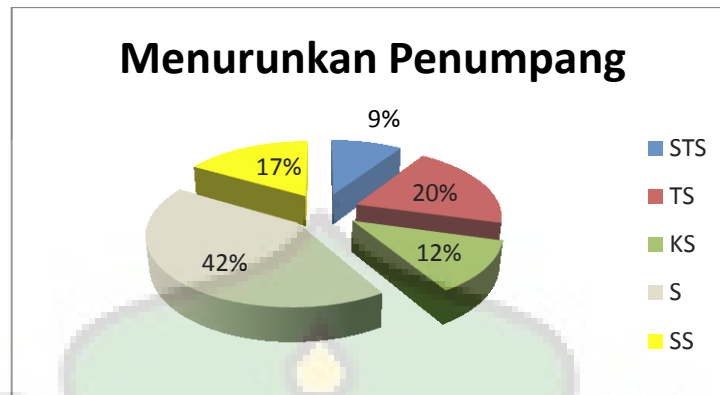
**Tabel 4.17 Menurunkan Penumpang**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	14	9,33	9,33	9,33
	TS	30	20,00	20,00	29,33
	KS	18	12,00	12,00	41,33
	S	63	42,00	42,00	83,33
	SS	25	16,67	16,67	100,00
	Total	150	100	100,00	

*Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019*

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan “Bus Trans Koetaradja berhenti tidak **menurunkan penumpang** pada halte yang sudah di tetapkan.” responden yang menjawab sangat tidak setuju 14 orang (9,33%), tidak setuju 30 orang (20,00%), kurang setuju 18 orang (12,00%), setuju 63 orang (42,00%), sangat setuju 25 orang (16,67%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Trans Koetaradja setuju dengan pernyataan “Bus Trans Koetaradja berhenti tidak **menurunkan penumpang** pada halte yang sudah di tetapkan.”. karena jawaban responden yang tertinggi adalah 42,00% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram sebagai berikut:

Diagram 4.14 Menurunkan Penumpang



17. Bus Trans Koetaradja dipungut **biaya/ongkos** kepada penumpang, Pelajar/Siswa/Mahasiswa dan penumpang umum.

Tabel 4.18 Biaya/Ongkos

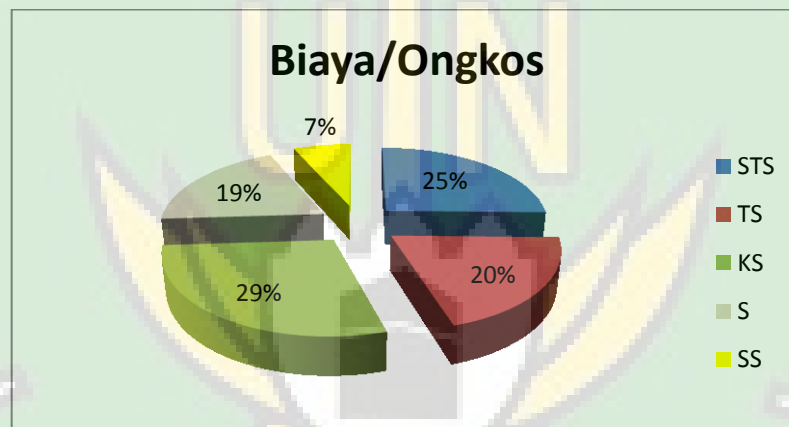
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	38	25,33	25,33	25,33
	TS	30	20,00	20,00	45,33
	KS	43	28,67	28,67	74,00
	S	29	19,33	19,33	93,33
	SS	10	6,67	6,67	100,00
	Total	150	100	100,00	

*Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019*

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan “Bus Trans Koetaradja dipungut **biaya/ongkos** kepada penumpang, Pelajar/Siswa/Mahasiswa dan penumpang umum.” responden yang menjawab sangat tidak setuju 38 orang (25,33%), tidak setuju 30 orang (20,00%), kurang setuju 43 orang (28,67%), setuju 29 orang (19,33%), sangat setuju 10 orang (6,67%). Maka berdasarkan hasil jawaban

responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Trans Koetaradja setuju dengan pernyataan Bus Trans Koetaradja dipungut **biaya/ongkos** kepada penumpang, Pelajar/Siswa/Mahasiswa dan penumpang umum. karena jawaban responden yang tertinggi adalah 28,67% responden kurang setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram sebagai berikut:

**Diagram 4.15 Biaya/Ongkos**



#### b. Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dikumpulkan pada Bus Trans Koetaradja Rute Banda Aceh-Lambaro-Blang Bintang, maka peneliti akan menganalisis kepuasan masyarakat dari hasil pengisian kuesioner sebagai berikut:

**Tabel 4.19 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan**

No	PELAYANAN	STP		TP		KP		P		SP		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
2	Jarak antar halte	2	1,33	1	0,67	7	4,67	98	65,33	42	28,00	150	100

4	Halte tetap	2	1,33	1	0,67	10	6,67	51	34,00	86	57,33	150	100
6	Halte pembantu	20	13,33	33	22,00	21	14,00	41	27,33	35	23,33	150	100
8	Penetapan lokasi	1	0,67	1	0,67	10	6,67	83	55,33	55	36,67	150	100
10	Aksesibilitas penyandang cacat	2	1,33	4	2,67	3	2,00	68	45,33	73	48,67	150	100
12	Tempat duduk	23	15,33	37	24,67	9	6,00	44	29,33	37	24,67	150	100
14	Tempat duduk penyandang cacat	1	0,67	1	0,67	3	2,00	66	44,00	79	52,67	150	100
16	Fasilitas keamanan	1	0,67	0	0,00	1	0,67	75	50,00	73	48,67	150	100
18	Fasilitas kenyamanan	1	0,67	1	0,67	4	2,67	70	46,67	74	49,33	150	100

*Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019*

gambar di atas menunjukkan hasil jawaban responden terhadap pelayanan dengan kuesioner yang pernyataan menunjukkan pada indikator jarak antar halte, halte tetap, halte pembantu, penetapan lokasi, aksesibilitas penyandang cacat, tempat duduk, tempat duduk penyandang cacat, fasilitas keamanan dan fasilitas kenyamanan. Adapun jawaban responden pada kategori sangat tidak penting (STP) sebesar 5,88% yaitu hasil dari penjumlahan sangat tidak penting (STP) ( $2 + 2 + 20 + 1 + 2 + 23 + 1 + 1 + 1 = 53 : 9 = 5,88\%$ ), tidak penting (TP) sebesar 8,77% yaitu hasil dari penjumlahan tidak penting (TP) ( $1 + 1 + 33 + 1 + 4 + 37 + 1 + 0 + 1 = 79 : 9 = 8,77\%$ ), kurang penting (KP) sebesar 7,55% yaitu hasil dari penjumlahan kurang penting (KP) ( $7 + 10 + 21 + 10 + 3 + 9 + 3 + 1 + 4 = 75 : 9 = 8,33\%$ ), penting (P) sebesar 66,22% yaitu hasil dari penjumlahan penting (P) ( $98 + 51 + 41 + 83 + 68 + 44 + 66 + 75 + 70 = 596 : 9 = 66,22\%$ ), sangat penting (SP) sebesar 61,55% yaitu hasil penjumlahan

dari sangat penting (SP) ( $42 + 86 + 35 + 55 + 73 + 37 + 79 + 73 + 74 = 554 : 9 = 61,55\%$ ).

Adapun jawaban responden yang terendah adalah kategori sangat tidak penting kemudian katagori kurang penting, selanjutnya diikuti oleh kategori tidak penting dan sangat penting, jawaban responden tertinggi adalah kategori penting. Maka berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan beberapa pendapat responden terhadap indikator dari pelayanan di bawah ini:

**2. Jarak antar halte** tetap dengan halte pembantu perlu disesuaikan.

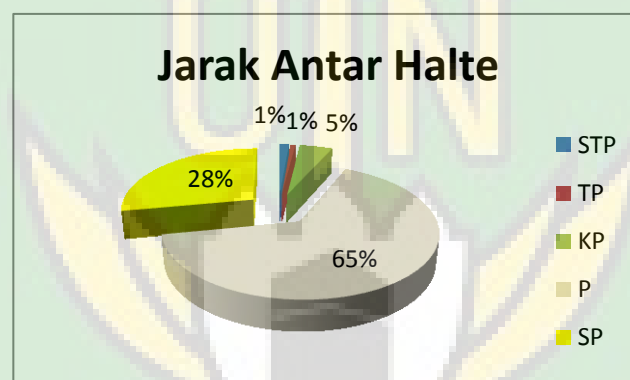
**Tabel 4.20 Jarak Antar Halte**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	2	1,33	1,33	1,33
	TP	1	0,67	0,67	2,00
	KP	7	4,67	4,67	6,67
	P	98	65,33	65,33	72,00
	SP	42	28,00	28,00	100,00
	Total	150	100	100,00	

Berdasarkan tabel diatas tanggapan responden terhadap pernyataan “**Jarak antar halte** tetap dengan halte pembantu perlu disesuaikan”. Responden yang menjawab sangat tidak penting 2 orang (1,33%), tidak penting 1 orang (0,67%), kurang penting 7 orang (4,67%), penting 98 orang (65,33%), sangat penting 42 orang

(28,00%).Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Trans Koetaradja penting dengan pernyataan “**Jarak antar halte** tetap dengan halte pembantu perlu disesuaikan”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 65,33% responden menjawab penting dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram berikut ini:

**Diagram 4.16 Jarak Antar Halte**



**4. Halte tetap penting dijaga selalu dalam kondisi bersih.**

**Tabel 4.21 Halte Tetap**

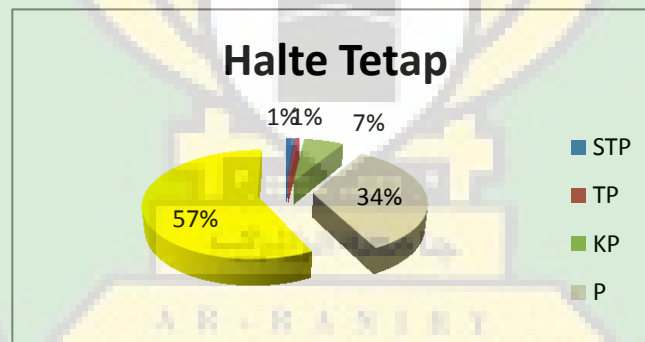
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	2	1,33	1,33	1,33
	TP	1	0,67	0,67	2,00
	KP	10	6,67	6,67	8,67
	P	51	34,00	34,00	42,67
	SP	86	57,33	57,33	100,00
	Total	150	100	100,00	

*Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019*



Berdasarkan tabel diatas tanggapan responden terhadap pernyataan “**Halte tetap** penting dijaga selalu dalam kondisi bersih.”. Responden yang menjawab sangat tidak penting 2 orang (1,33%), tidak penting 1 orang (0,67%), kurang penting 10 orang (6,67%), penting 51 orang (34,00%), sangat penting 86 orang (57,33%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Trans Koetaradja sangat penting dengan pernyataan “**Halte tetap** penting dijaga selalu dalam kondisi bersih.”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 57,33% responden menjawab sangat penting dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram berikut ini:

**Diagram 4.17 Halte Tetap**



**6. Halte pembantu** tidak perlu dijaga dalam kondisi bersih.

**Tabel 4.22 Halte Pembantu**

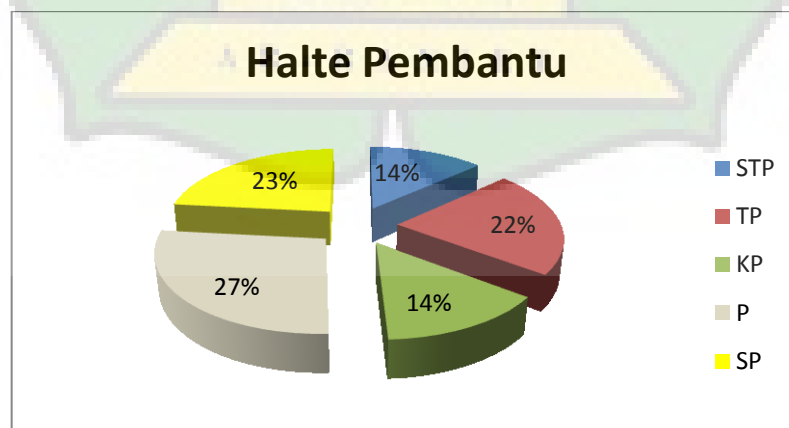
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	20	13,33	13,33	13,33
	TP	33	22,00	22,00	35,33
	KP	21	14,00	14,00	49,33

P	41	27,33	27,33	76,67
SP	35	23,33	23,33	100,00
Total	150	100	100,00	

*Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019*

Berdasarkan tabel diatas tanggapan responden terhadap pernyataan “**Halte pembantu** tidak perlu dijaga dalam kondisi bersih.” Responden yang menjawab sangat tidak penting 20 orang (13,33%), tidak penting 33 orang (22,00%), kurang penting 21 orang (14,00%), penting 41 orang (27,33%), sangat penting 35 orang (23,33%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Trans Koetaradja penting dengan pernyataan “**Halte pembantu** tidak perlu dijaga dalam kondisi bersih.”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 27,33% responden menjawab penting dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram berikut ini:

**Diagram 4.18 Halte Pembantu**



## 8. Penetapan lokasi halte penting disesuaikan supaya mudah diakses

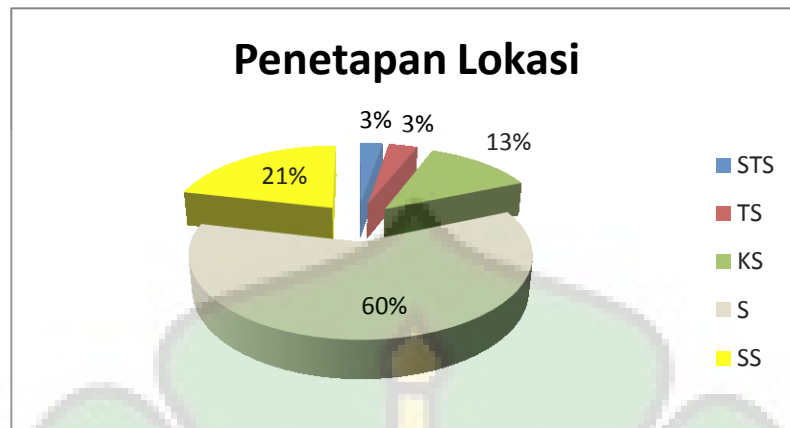
**Tabel 4.23 Penetapan Lokasi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	1	0,67	0,67	0,67
	TP	1	0,67	0,67	1,33
	KP	10	6,67	6,67	8,00
	P	83	55,33	55,33	63,33
	SP	55	36,67	36,67	100,00
	Total	150	100	100,00	

*Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019*

Berdasarkan tabel diatas tanggapan responden terhadap pernyataan “**Penetapan lokasi** halte penting disesuaikan supaya mudah diakses”. Responden yang menjawab sangat tidak penting 1 orang (0,67%), tidak penting 1 orang (0,67%), kurang penting 10 orang (6,67%), penting 83 orang (55,33%), sangat penting 55 orang (36,67%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Trans Koetaradja penting dengan pernyataan “**Penetapan lokasi** halte penting disesuaikan supaya mudah diakses”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 55,33% responden menjawab penting dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram berikut ini:

Diagram 4.19 Penetapan Lokasi



10. Semua halte tetap perlu dilengkapi aksesibilitas penyandang cacat.

Tabel 4.24 Aksesibilitas Penyandang Cacat

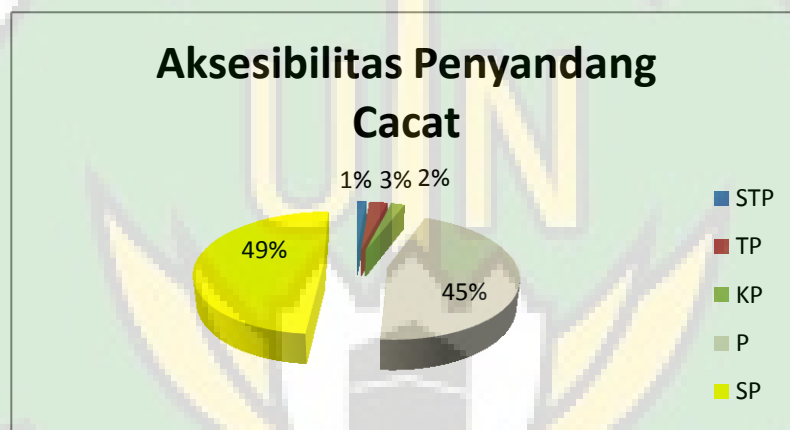
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	2	1,33	1,33	1,33
	TP	4	2,67	2,67	4,00
	KP	3	2,00	2,00	6,00
	P	68	45,33	45,33	51,33
	SP	73	48,67	48,67	100,00
	Total	150	100	100,00	

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan tabel diatas tanggapan responden terhadap pernyataan “Semua halte tetap perlu dilengkapi aksesibilitas penyandang cacat”. Responden yang menjawab sangat tidak penting 2 orang (1,33%), tidak penting 4 orang (2,67%), kurang penting 3 orang (2,00%), penting 68 orang (45,33%), sangat penting 73 orang (48,67%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa

Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Trans Koetaradja sangat penting dengan pernyataan “Semua halte tetap perlu dilengkapi **aksesibilitas penyandang cacat**”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 48,67% responden menjawab sangat penting dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram berikut ini:

**Diagram 4.20 Aksesibilitas Penyandang Cacat**



12. Penumpang Bus Trans Koetaradja laki-laki dan perempuan **tempat duduk** tidak perlu terpisah.

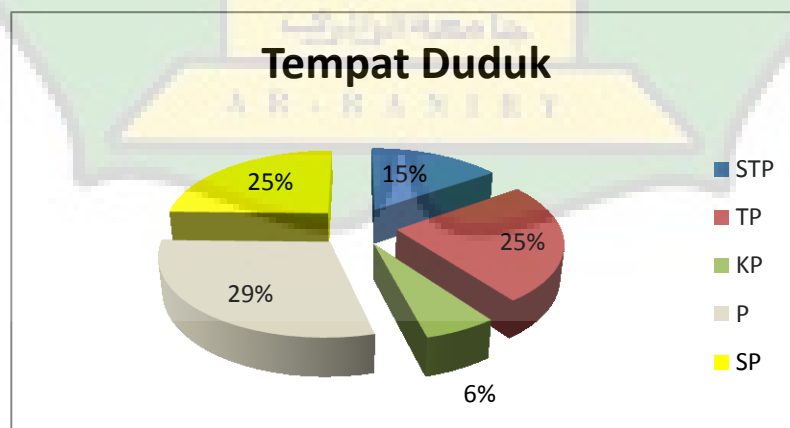
**Tabel 4.25 Tempat Duduk**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	23	15,33	15,33	15,33
	TP	37	24,67	24,67	40,00
	KP	9	6,00	6,00	46,00
	P	44	29,33	29,33	75,33
	SP	37	24,67	24,67	100,00
	Total	150	100	100,00	

*Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019*

Berdasarkan tabel diatas tanggapan responden terhadap pernyataan “Penumpang Bus Trans Koetaradja laki-laki dan perempuan **tempat duduk** tidak perlu terpisah.”. Responden yang menjawab sangat tidak penting 23 orang (15,33%), tidak penting 37 orang (24,67%), kurang penting 9 orang (6,00%), penting 44 orang (29,33%), sangat penting 37 orang (24,67%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Trans Koetaradja penting dengan pernyataan “Penumpang Bus Trans Koetaradja laki-laki dan perempuan **tempat duduk** tidak perlu terpisah.”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 29,33% responden menjawab penting dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram berikut ini:

**Diagram 4.21 Tempat Duduk**



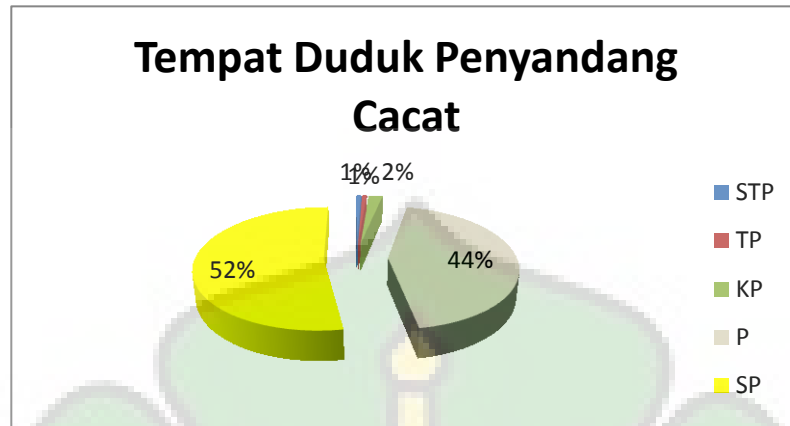
- 14. Tempat duduk bagi penyandang cacat penting disediakan tempat khusus.**

**Tabel 4.26 Tempat Duduk Penyandang Cacat**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	1	0,67	0,67	0,67
	TP	1	0,67	0,67	1,33
	KP	3	2,00	2,00	3,33
	P	66	44,00	44,00	47,33
	SP	79	52,67	52,67	100,00
	Total	150	100	100,00	

*Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019*

Berdasarkan tabel diatas tanggapan responden terhadap pernyataan “**Tempat duduk bagi penyandang cacat penting disediakan tempat khusus**”. Responden yang menjawab sangat tidak penting 1 orang (0,67%), tidak penting 1 orang (0,67%), kurang penting 3 orang (2,00%), penting 66 orang (44,00%), sangat penting 79 orang (52,67%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Trans Koetaradja sangat penting dengan pernyataan “**Tempat duduk bagi penyandang cacat penting disediakan tempat khusus**”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 52,67% responden menjawab sangat penting dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram berikut ini:

**Diagram 4.22 Tempat Duduk Penyandang Cacat**

16. Bus Trans Koetaradja penting didukung oleh **fasilitas keamanan**.

**Tabel 4.27 Fasilitas Keamanan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	1	0,67	0,67	0,67
	TP	0	-	-	0,67
	KP	1	0,67	0,67	1,33
	P	75	50,00	50,00	51,33
	SP	73	48,67	48,67	100,00
	Total	150	100	100,00	

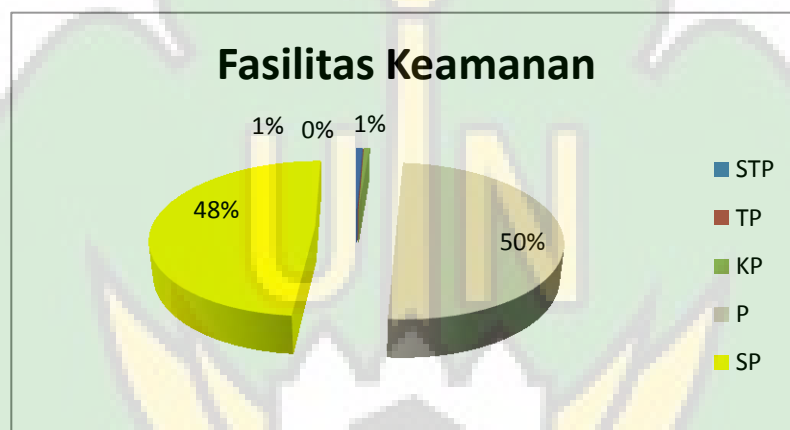
*Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019*

Berdasarkan tabel diatas tanggapan responden terhadap pernyataan “Bus Trans Koetaradja penting didukung oleh **fasilitas keamanan**.”. Responden yang menjawab sangat tidak penting 1 orang (0,67%), tidak penting 0 orang (0%), kurang penting 1 orang (0,67%), penting 75 orang (50,00%), sangat penting 73 orang (48,67%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat



disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Trans Koetaradja penting dengan pernyataan “Bus Trans Koetaradja penting didukung oleh **fasilitas keamanan**.”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 48,67% responden menjawab penting dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram berikut ini:

**Diagram 4.23 Fasilitas Keamanan**



18. Bus Trans Koetaradja didukung oleh **fasilitas kenyamanan**.

**Tabel 4.28 Fasilitas Kenyamanan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	1	0,67	0,67	0,67
	TP	1	0,67	0,67	1,33
	KP	4	2,67	2,67	4,00
	P	70	46,67	46,67	50,67
	SP	74	49,33	49,33	100,00
	Total	150	100	100,00	

Berdasarkan tabel diatas tanggapan responden terhadap pernyataan “Bus Trans Koetaradja didukung oleh **fasilitas kenyamanan.**”. Responden yang menjawab sangat tidak penting 1 orang (0,67%), tidak penting 1 orang (0,67%), kurang penting 4 orang (2,67%), penting 70 orang (46,67%), sangat penting 74 orang (49,33%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Trans Koetaradja sangat penting dengan pernyataan “Bus Trans Koetaradja didukung oleh **fasilitas kenyamanan.**”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 49,33% responden menjawab sangat penting dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram berikut ini:

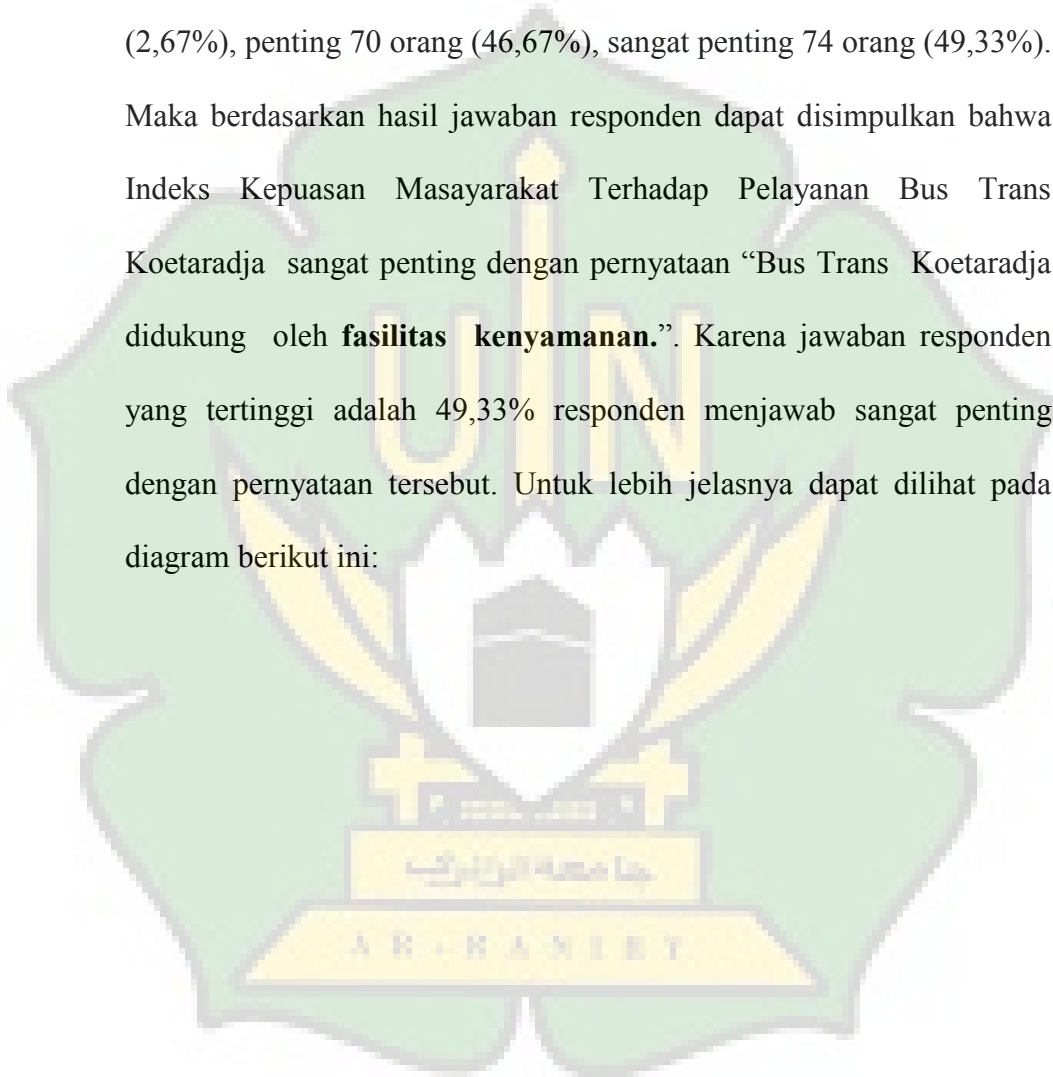
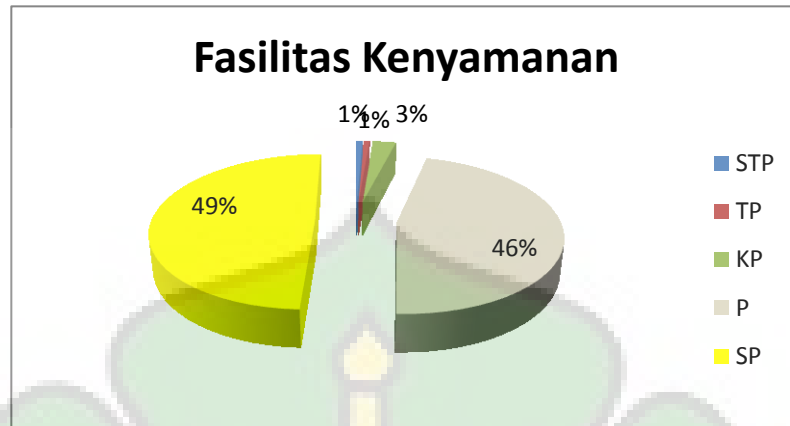


Diagram 4.24 Fasilitas Kenyamanan



#### 4.4. Analisis dan Pembahasan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Trans Koetaradja Rute Kota Banda Aceh-Lambaro-Blang Bintang

##### 1. Analisis dan Pembahasan Pelayanan Bus Trans Koetaradja

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Trans Koetaradja berdasarkan pada pengolahan data hasil Kuesioner pengukuran 9 unsur pelayanan sebagai berikut:

- a. Perhitungan nilai skor kepuasan per unsur dari 9 unsur yang di nilai:

Tabel 4.29 Nilai Skor Per Unsur Kepuasan

NO	UNSUR KEPUASAN	NILAI PER UNSUR
1	Jumlah Armada	575
3	Waktu Trayek	591
5	Jumlah Trayek	606
7	Jumlah Halte Tetap	437
9	Jumlah Halte Pembantu	582

11	Daerah Halte Pembantu	444
13	Menaikkan Penumpang	617
15	Menurunkan Penumpang	505
17	Biaya/Ongkos	300

*Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019*

b. Perhitungan Nilai Skor Pelayanan Per Unsur dari 9 unsur yang dinilai:

**Tabel 4.30 Nilai Skor Per Unsur Pelayanan**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI PER UNSUR
2	Jarak Trayek Halte	627
4	Halte Tetap	668
6	Halte Pembantu	488
8	Penetapan Lokasi	640
10	Aksesibilitas Penyandang Cacat	656
12	Tempat Duduk	485
14	Tempat Duduk Penyandang Cacat	671
16	Fasilitas Keamanan	669
18	Fasilitas Kenyamanan	665

*Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019*

c. Perhitungan Nilai rata-rata Per Unsur Kepuasan dari 9 unsur yang dinilai:

$$\text{Bobot nilai rata - rata ketimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X}$$

$$= N$$

**Tabel 4.31 Per Unsur Kepuasan**

NO	UNSUR KEPUASAN	<u>JUMLAH</u> <u>NILAI PER</u> <u>UNSUR</u> JUMLAH RESPONDEN	NILAI RATA- RATA PER UNSUR
1	Jumlah Armada	575 : 150	3,83
3	Waktu Trayek	591 : 150	3,94
5	Jumlah Trayek	606 : 150	4,04
7	Jumlah Halte Tetap	437 : 150	2,91
9	Jumlah Halte Pembantu	582 : 150	3,88
11	Daerah Halte Pembantu	444 : 150	2,96
13	Menaikkan Penumpang	617 : 150	4,11
15	Menurunkan Penumpang	505 : 150	3,37
17	Biaya/Ongkos	300 : 150	2,00

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019

- d. Perhitungan Nilai rata-rata Per Unsur Pelayanan dari 9 unsur yang dinilai:

$$\text{Bobot nilai rata – rata ketimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X}$$

$$= N$$

**Tabel 4.32 Per Unsur Pelayanan**

NO	UNSUR PELAYANAN	<u>JUMLAH</u> <u>NILAI PER</u> <u>UNSUR</u> JUMLAH RESPONDEN	NILAI RATA- RATA PER UNSUR
2	Jarak Trayek Halte	627 : 150	4,18
4	Halte Tetap	668 : 150	4,45
6	Halte Pembantu	488 : 150	3,25
8	Penetapan Lokasi	640 : 150	4,27
10	Aksesibilitas Penyandang Cacat	656 : 150	4,37
12	Tempat Duduk	485 : 150	3,23

14	Tempat Duduk Penyandang Cacat	671 : 150	4,47
16	Fasilitas Keamanan	669 : 150	4,46
18	Fasilitas Kenyamanan	665 : 150	4,43

- e. Perhitungan Nilai rata-rata Tertimbang Kepuasan dari 9 unsur yang dinilai:

$$\text{Bobot nilai rata – rata ketimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X}$$

$$= 0,11$$

**Tabel 4.33** Nilai rata-rata Tertimbang Kepuasan

NO	UNSUR KEPUASAN	JUMLAH NILAI PER UNSUR JUMLAH RESPONDEN	NILAI RATA- RATA TERTIMBAN G
1	Jumlah Armada	3,83 x 0,1 1	0,421
3	Waktu Trayek	3,94 x 0,1 1	0,433
5	Jumlah Trayek	4,04 x 0,1 1	0,444
7	Jumlah Halte Tetap	2,91 x 0,1 1	0,320
9	Jumlah Halte Pembantu	3,88 x 0,1 1	0,427
11	Daerah Halte Pembantu	2,96 x 0,1 1	0,326
13	Menaikkan Penumpang	4,11 x 0,1 1	0,452
15	Menurunkan Penumpang	3,37 x 0,1 1	0,371
17	Biaya/Ongkos	2,00 x 0,1 1	0,220
<b>Σ NRR TERTIMBANG</b>			<b>3,414</b>

- f. Perhitungan Nilai rata-rata Tertimbang Pelayanan dari 9 unsur yang dinilai:

$$\text{Bobot nilai rata – rata ketimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X}$$

$$= 0,11$$

**Tabel 4.34 Nilai rata-rata ketimbang Pelayanan**

NO	UNSUR PELAYANAN	JUMLAH NILAI PER UNSUR JUMLAH RESPONDEN	NILAI RATA- RATA TERTIMBAN G
2	Jarak Trayek Halte	4,18 x 0,1 1	0,460
4	Halte Tetap	4,45 x 0,1 1	0,490
6	Halte Pembantu	3,25 x 0,1 1	0,358
8	Penetapan Lokasi	4,27 x 0,1 1	0,470
10	Aksesibilitas Penyandang Cacat	4,37 x 0,1 1	0,481
12	Tempat Duduk	3,23 x 0,1 1	0,355
14	Tempat Duduk Penyandang Cacat	4,47 x 0,1 1	0,492
16	Fasilitas Keamanan	4,46 x 0,1 1	0,491
18	Fasilitas Kenyamanan	4,43 x 0,1 1	0,487
$\Sigma$ NNR TERTIMBANG			4,082

## g. Perhitungan Nilai Indeks

Menghitung Nilai Indeks Kepuasan dilakukan sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017. Untuk mempermudah Interpretasi nilai IKM antara rentang 20-100, maka nilai rata-rata tertimbang dikonversikan dengan nilai dasar 20. Rumusnya:

Selanjutnya Nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Bus Trans Koetaradja disesuaikan dengan kategori mutu kepuasan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada tabel berikut :

**Tabel 4.35** Nilai Interval, Konversi dan Bobot Kepuasan

NILAI NTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERENSI IKM	NILAI BOBOT	KEPUASAN MASAYARAKAT
3,83	76,67	B	SETUJU
3,94	78,80	B	SETUJU
4,04	80,80	B	SETUJU
2,91	58,27	C	KURANG SETUJU
3,88	77,60	B	SETUJU
2,96	59,20	C	KURANG SETUJU
4,11	82,27	B	SETUJU
3,37	67,33	C	KURANG SETUJU
2,00	40,00	D	TIDAK SETUJU

Berdasarkan tabel diatas, maka pelayanan Bus Trans Koetaradja memperoleh nilai hasil konversi (76,67), (78,80), (80,80), (58,27), (77,60), (59,20), (82,27), (67,33), dan (40,00). Dengan kategori (Setuju),



(Setuju), (Setuju), (Kurang Setuju), (Setuju), (Kurang Setuju), (Setuju), (Kurang Setuju) dan (Tidak Setuju).

**Tabel 4.36 Nilai Interval, Konversi dan Bobot Pelayanan**

NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERENSI IKM	NILAI BOBOT	PELAYANAN BUS TRANS
4,18	83,60	B	PENTING
4,45	89,07	A	SANGAT PENTING
3,25	65,07	C	KURANG PENTING
4,27	85,33	B	PENTING
4,37	87,47	A	SANGAT PENTING
3,23	64,67	C	KURANG PENTING
4,47	89,47	A	SANGAT PENTING
4,46	89,20	A	SANGAT PENTING
4,43	88,67	A	SANGAT PENTING

*Sumber: Data kuesioner yang telah diolah*

Berdasarkan Tabel diatas, maka kepuasan masyarakat memperoleh nilai hasil konverensi (83,60), (89,07), (65,07), (85,33), (87,47), (64,67), (89,47), (89,20), dan (88,67). Maka nilai bobot (B), (A), (C), (B), (A), (C), (A), (A), dan (A). Dengan kategori (Penting), (Sangat Penting), (Kurang Penting), (Penting), (Sangat Penting), (Kurang Penting), (Sangat Penting), (Sangat Penting), (Sangat Penting).

#### 4.5 Pembahasan Hasil Analisis IKM

Hasil perhitungan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Bus Trans Koetaradja jalur Kota Banda Aceh-Lambaro-Blang Bintang yang di ukur dengan menggunakan analisis indeks kepuasan masyarakat. setelah dilakukan analisis maka kesimpulan sementara dapat dilihat bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan bus trans koetaradja berdasarkan indikator Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan bus trans koetaradja adalah sebagai berikut.:

$$\text{Nilai konversi IKM} = \text{NRR Tertimbang} \times 20$$

$$\text{Nilai konversi IKM} = 3,414 \times 20 = 68,28$$

Indikator yang memilih nilai IKM tertinggi adalah 4,11 dengan nilai konverensi 82,27 nilai bobot “B” kategori “Setuju” Sedangkan Nilai Terendah adalah 2,00 dengan nilai konverensi sebesar 40,00 nilai bobot “D” kategori “Tidak Setuju”.Berdasarkan indikator pelayanan bus trans koetaradja adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai konversi IKM} = \text{NRR Tertimbang} \times 20$$

$$\text{Nilai konverensi IKM} = 4,082 \times 20 = 81.64$$

Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah 4,47 dengan nilai konversi 89,47 nilai bobot “A” kategori “Sangat Penting”, sedangkan nilai terendah adalah 3,23 dengan nilai konversi 64,67 nilai bobot “c” kategori “Kurang Penting”

#### 4.6 Analisis Diagram Kartesius terhadap pelayanan Bus Trans Koetaradja

Salah satu cara mengetahui Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan bus trans koetaradja adalah dengan analisis data menggunakan diagram kartesius. Data hasil penelitian akan diolah dan dimunculkan dalam satu bagan yang dibatasi atas empat bagian (Kuadrat A, B, C, D) dibatasi oleh dua buah garis yang perpotongan tegak lurus pada titik (X,Y). X merupakan rata-rata dari rata-rata skor pelayanan Bus Trans Koetaradja dalam mempengaruhi kepuasan kepada masyarakat dari pelayanan Bus Trans Koetaradja.

Inti dari Diagram Kartesius adalah untuk mengetahui dititik atau area mana masyarakat puas dan area mana masyarakat belum puas atau kecewa setelah dilakukan analisis seputar indikator-indikator indeks kepuasan masyarakat apa saja yang masuk ke dalam kategori (Concentrate Here, Keep up with the good work, Low Priority, dan Possibly Overkill) terhadap pelayanan bus trans koetaradja. Dalam menginterpretasi kuadran sebagai berikut:

- Kuadran A: Concentrate Here (konsentrasi disini)

Kuadran ini menunjukkan unsur yang dianggap sangat penting oleh masyarakat tapi bus trans koetaradja belum melaksanakan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga mengecewakan bagi masyarakat.

- Kuadran B: Keep up with the good work (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan unsur yang dianggap penting dan berhasil dilaksanakan bus trans koetaradja dan unsur yang berada di kuadran ini

wajib dipertahankan karena dianggap sangat penting dan sangat penting memuaskan oleh masyarakat.

➤ **Kuadran C: Low Priority (Prioritas Rendah)**

Kuadran ini menunjukkan unsur biasa-biasa saja karena dianggap kurang penting oleh masyarakat dan bus trans koetaradja tidak terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut.

➤ **Kuadran D: Possibly Overkill (terlalu Berlebihan)**

Kuadran ini menunjukkan unsur yang dianggap tidak penting dan tidak diharapkan oleh masyarakat, tetapi dilakukan berlebihan oleh bus trans koetaradja.

Pembobotan dari hasil pengolahan kuesioner dilakukan pada masing-masing indikator, kemudian dicari rata-rata untuk memperoleh nilai kesesuaian antara tingkat kepuasan dan pelayanan. Untuk mencari nilai tingkat kesesuaian:

**Tabel 4.37 Skor Rata-rata Kepuasan dan Pelayanan**

<b>Atribut</b>	<b>Nama Atribut</b>	<b>Rata-rata (kepuasan)</b>	<b>Rata-rata (Pelayanan)</b>
1	Jumlah Armada	3,83	4,18
2	Jarak Antar Halte		
3	Waktu Trayek	3,94	4,45
4	Halte Tetap		
5	Jumlah Trayek	4,04	3,25
6	Halte Pembantu		
7	Jumlah Halte Tetap	2,91	4,27
8	Penetapan Lokasi		
9	Jumlah Halte Pembantu	3,88	4,37
10	Aksesibilitas Penyandang Cacat		

11	Daerah Halte Pembantu	2,96	3,23
12	Tempat duduk		
13	Menaikkan Penumpang	4,11	4,47
14	Tempat Duduk Penyandang Cacat		
15	Menurunkan Penumpang	3,37	4,46
16	Fasilitas Keamanan		
17	Biaya/Ongkos	2,00	4,43
18	fasilitas kenyamanan		
Rata-rata		31,04	37,11

Dari tabel di atas memperlihatkan hasil perhitungan nilai rata-rata Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Bus Transkutaraja untuk setiap kuadran. Untuk mempergunakan nilai rata-rata pada skala pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Bus Transkutaraja sebagai garis pemisah antar seperti terlihat pada gambar di bawah ini:

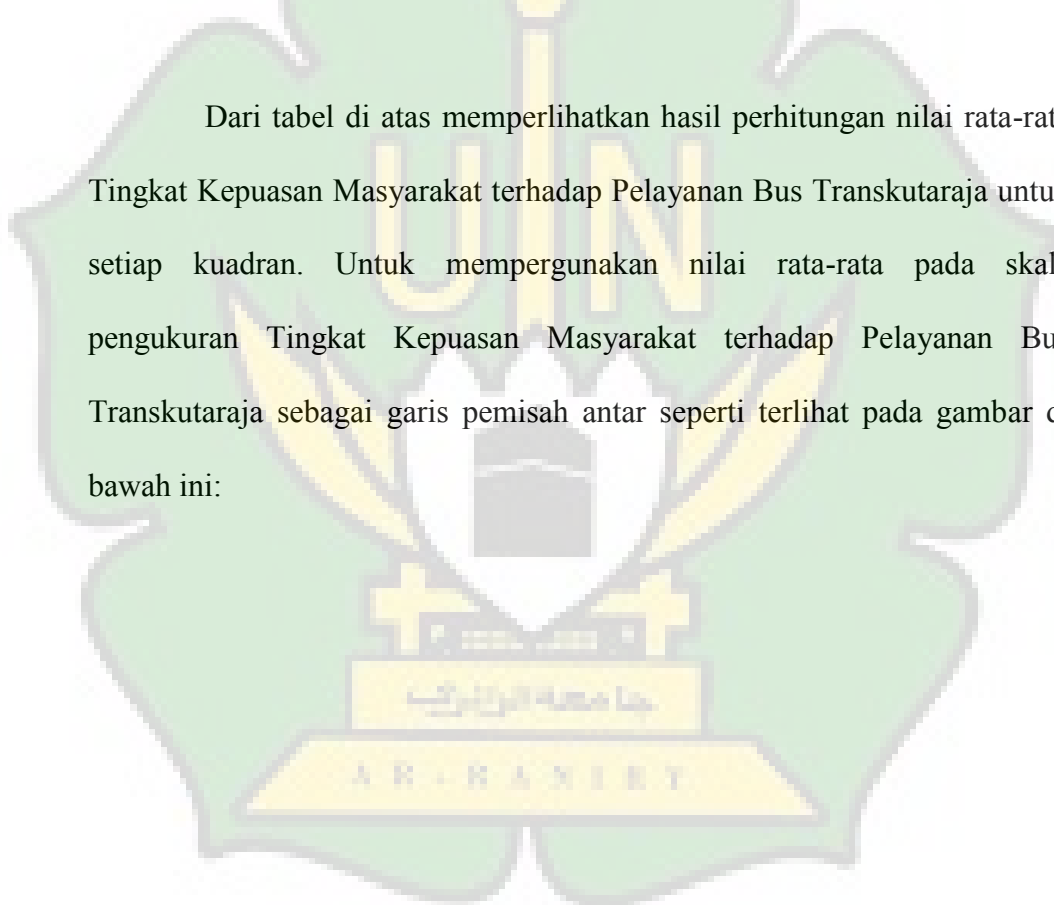
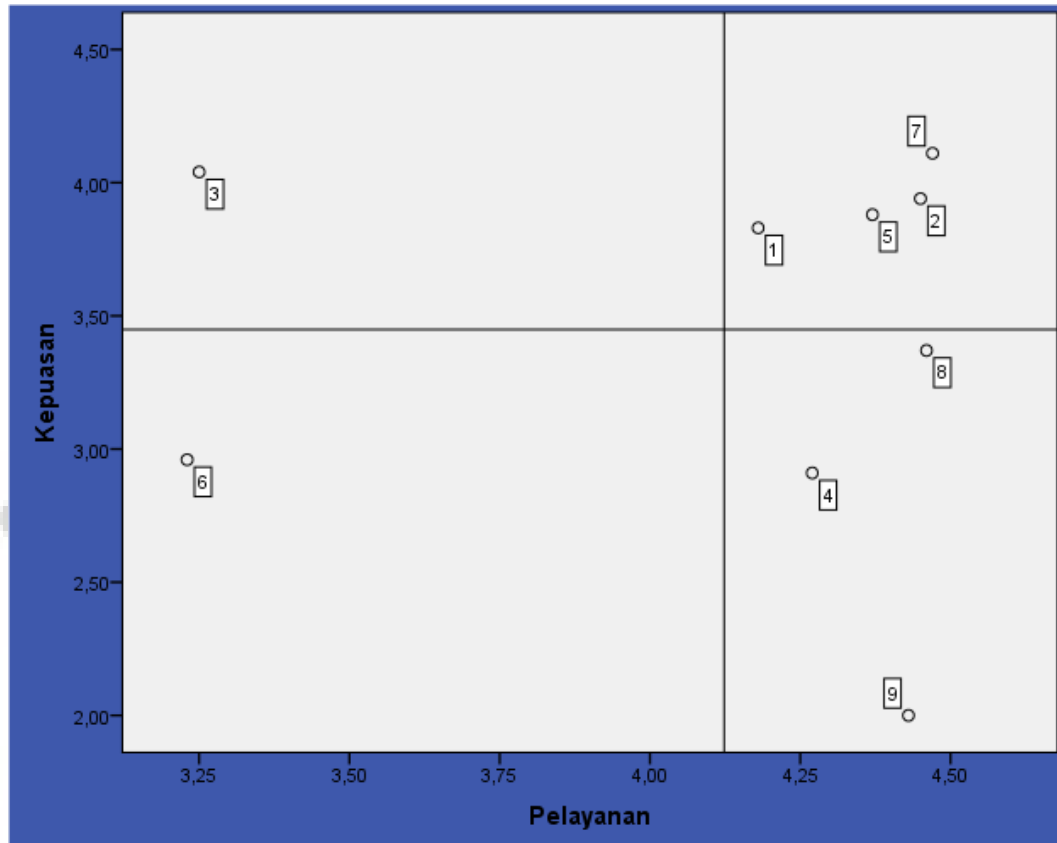


Diagram 4.25 Kartesius



Berdasarkan Grafik *IPA* pada gambar diatas, maka faktor-faktor yang berkaitan dengan pelayanan Bus Trans Koetaradja dapat dikelompokkan dalam masing-masing kuadran sebagai berikut:

#### 1. **KUADRAN I (PRIORITAS UTAMA)**

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh Masyarakat tetapi pelayanannya tidak memuaskan.

Atribut 3 (Jumlah Trayek, Halte Pembantu) atribut ini di prioritas utama untuk segera dilakukan perbaikan oleh Bus Trans Koetaradja.

Kesimpulan: Bus Trans Koetaradja memprioritaskan untuk fokus memperbaiki Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini, dikarenakan kualitas Kinerja Pelayanannya tidak memuaskan.

## **2. KUADRAN II (PERTAHANAN PRESTASI)**

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh Masyarakat dengan pelayanan Bus Trans Koetaradja sangat memuaskan.

Atribut 1 (Jumlah Armada, Jarak Antar Halte), Atribut 2 (Waktu Trayek, Halte Tetap), Atribut 5 (Jumlah Trayek, Halte Pembantu), Atribut 7 (Jumlah Halte Tetap, Penetapan Lokasi).

Kesimpulan: Masyarakat sangat puas, Bus Trans Koetaradja harus mempertahankan Atribut-atribut kualitas pelayanan yang berada pada kuadran ini.

## **3. KUADRAN III (PRIORITAS RENDAH)**

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh masyarakat dengan pelayanan Bus Trans Koetaradja kurang memuaskan.

Atribut 6 (Daerah Halte Pembantu, Tempat Duduk).

Kesimpulan: Walaupun Atribut ini oleh Masyarakat dianggap tidak terlalu penting namun oleh lembaga harus memperbaiki kualitas pelayanan kepada Masyarakat.

#### 4. KUADRAN IV (BERLEBIHAN)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh Masyarakat, tetapi Masyarakatnya memuaskan (berlebihan).

Atribut 4 (Jumlah Halte Tetap, Penetapan Lokasi), atribut 8 (Menurunkan Penumpang, Fasilitas Keamanan), 9 (Biaya/Ongkos, fasilitas Kenyamanan).

Kesimpulan: Masyarakat sudah merasakan puas atas kinerja pelayanan yang diberikan oleh Bus Trans Koetaradja.





## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Trans Koetaradja rute Kota Banda Aceh-Lambaro-Blang Bintang, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan indikator Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Bus Trans Koetaradja nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 68,28, indikator yang memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi Menaikkan Penumpang = 4,11 dengan nilai konversi 82,27 nilai bobot “B” kategori “Setuju” sedangkan nilai terendah Biaya/Ongkos = 2,00 dengan nilai konversi 40,00 nilai bobot “D” kategori “Tidak Setuju”. Berdasarkan indikator Pelayanan Bus Trans Koetaradja nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 81,64, indikator yang memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi Tempat Duduk Penyandang Cacat = 4,47 dengan nilai konversi 89,47 nilai bobot “A” kategori “sangat Penting”, sedangkan nilai terendah Tempat Duduk 3,23 dengan nilai konversi 64,67 nilai bobot “C” kategori “Kurang Penting”.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut.

1. Melakukan penambahan dalam menyediakan jumlah halte tetap dan daerah halte pembantu Bus Trans Koetaradja, serta masyarakat menginginkan agar Bus Trans Koetaradja tidak dipungut biaya/ongkos.
2. Dalam hal pelayanan, sebaiknya tempat duduk penumpang dalam Bus Trans Koetaradja dilakukan peningkatan agar pengguna Bus Trans Koetaradja merasa nyaman.
3. Peningkatan kualitas sarana dan prasarana Bus Trans Koetaradja harus terus menerus dilakukan dengan melakukan evaluasi dan monitoring agar kualitas sarana dan prasarana menjadi maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku:**

Ahmad Tanzeh., 2011. *Metotologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta :Teras.

Hadi., 2011. *Metode Riset Evaluasi*.

Miftah Thoha., 2009 *pelayanan publik*.

Miftah Thoha., 2011 *Birokrasi & Politik di Indonesia*.

Sugiyono., 2002. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi Mixed Methods*.

### **Undang-Undang:**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan KEMENPANRB Nomor 14 TAHUN 2017 Tahun 2017

Peraturan KEMENPANRB Nomor 14 TAHUN 2017 Tahun 2017 survei kepuasan masyarakat.

Peraturan Gubernur Aceh Nomor 47 Tahun 2016, tentang penyelenggaraan bus trans koetaradja.

Peraturan Gubernur Aceh Nomor 49 Tahun 2018, Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Angkutan Massal Trans Koetaradja Pada Dinas Perhubungan Aceh.

**Web:**

<https://aceh.tribunnews.com/2016/05/03/bus-transk-mulai-beroperasi>

<https://aceh.tribunnews.com/2017/05/28/besok-bus-trans-k-buka-trayek-blangbintang>

<http://anariyana00.blogspot.com/2013/06/indeks-dan-abstrak.html>

<http://adityolaksono26.blogspot.com/2015/03/pengertian-kepuasan-pelanggan-dan.html>



## Lampiran 1 Kuesioner

Kepada Yth,  
Bapak/Ibu/Sdr/i  
Di

Tempat

Dengan hormat,

Saya, yang tersebut dibawah ini :

Nama : DEDI RAHMADANI.  
NIM : 150802058  
Mahasiswa : Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Universitas : Islam Negeri Ar-Raniry

Sedang melakukan penelitian tentang “INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN BUS TRANS KOETARADJA RUTE KOTA BANDA ACEH-LAMBARO-BLANG BINTANG”.

Penelitian ini adalah bagian dari proses pembuatan karya akhir atau skripsi yang hasil penelitiannya akan digunakan untuk tujuan akademis. Setiap jawaban yang saudara/i berikan akan dijamin kerahasiaannya.

Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuisisioner ini dengan selengkap-lengkapannya dan sejujur-jujurnya berdasarkan pengalamannya selama ini.

Demikian, atas perhatian dan bantuannya Saya ucapkan terima kasih.

Darussalam, 18 Januari 2020

Peneliti

DEDI RAHMADANI

### Petunjuk pengisian

Berilah tanda (✓) pada salah satu pertanyaan yang Bapak/Ibu/Saudara/i pilih !

1) STS (Sangat Tidak Setuju)

Berarti Bapak/Ibu/Saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut sungguh-sungguh tidak benar dan tidak sesuai dengan arah pemikiran yang dirasakan.

2) TS (Tidak Setuju)

Berarti Bapak/Ibu/Saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut lebih banyak tidak benarnya.

3) KS (Kurang Setuju)

Berarti Bapak/Ibu/Saudara/i berpendapat apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut tidak berpihak atau sulit untuk menyatakan benar.

4) S (Setuju)

Berarti Bapak/Ibu/Saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut lebih banyak benar.

5) SS (Sangat Setuju)

Berarti Bapak/Ibu/Saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut sungguh-sungguh benar dan sesuai dengan arah pemikiran yang dirasakan.

6) STP (Sangat Tidak Penting)

Berarti Bapak/Ibu/Saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut sungguh-sungguh tidak penting dan tidak sesuai arah pemikiran yang dirasakan.

7) KP (Kurang Penting)

Berarti Bapak/Ibu/Saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pernyataan tersebut tidak berpihak atau sulit menyatakan penting.

8) P (Penting)

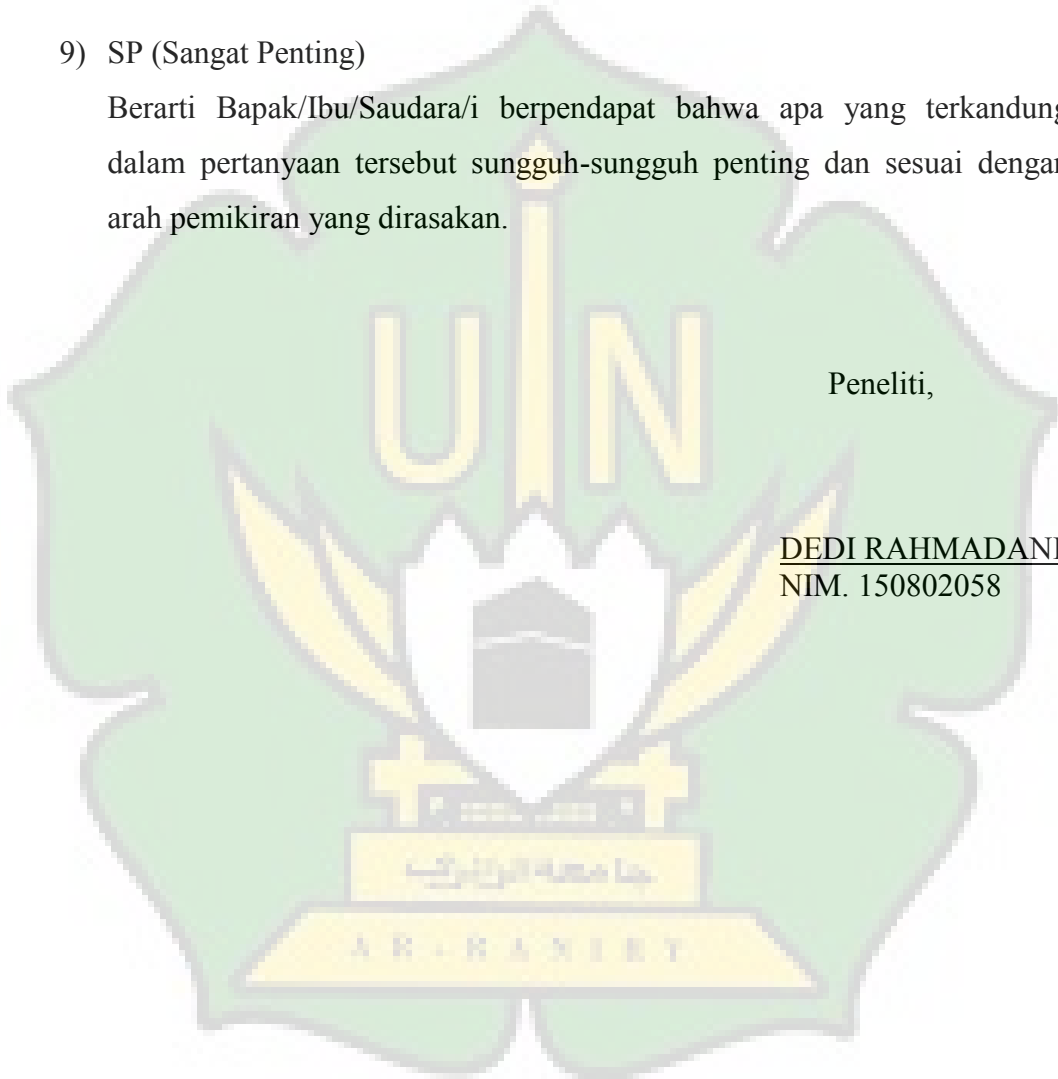
Berarti Bapak/Ibu/Saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pernyataan tersebut lebih banyak penting.

9) SP (Sangat Penting)

Berarti Bapak/Ibu/Saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut sungguh-sungguh penting dan sesuai dengan arah pemikiran yang dirasakan.

Peneliti,

DEDI RAHMADANI  
NIM. 150802058



Tanggal survei : .....

Jam : .....

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden :

2. Jenis Kelamin

1. Laki-laki

2. Perempuan

3. Usia

1. 12 – 18 tahun

2. 19 – 25 tahun

3. 26 – 32 tahun

4. 33 – 39 tahun

5. > 40 tahun

4. Status Perkawinan

1. Belum Menikah

2. Sudah Menikah

3. Janda/Duda

5. Pekerjaan

1. Pelajar

2. Siswa

3. Mahasiswa

4. Serabutan

6. Pendapatan Perbulan

1. < Rp.299.999,-

2. Rp. 300.000,-s/d Rp.449.999,-



3. Rp. 550.000,-s/d Rp.999.999,-

4. >Rp.3.500.000,-

7. Jasa Transportasi Yang digunakan:

1. < 4 (Empat) kali dalam satu minggu

2. 5 (Lima) kali dalam satu minggu

3. 7 (Tujuh) kali dalam satu minggu

4. 10 (Sepuluh) kali dalam satu minggu

5. 14 (Empat belas) kali dalam satu minggu

6. >15 (Lima belas) kali dalam satu minggu

1. **Jumlah armada** Bus Trans Koetaradja 8 (delapan) unit di koridor 2 A (Kota Banda Aceh Lam Baro - Blang Bintang) mencukupi bagi masyarakat .

STS     TS     KS     S     SS

2. **Jarak antar halte** tetap dengan halte pembantu perlu disesuaikan.

STP     TP     KP     P     SP

3. **Waktu trayek** dari pukul 6.30 sampai pukul 19.32 Wib terpenuhi kebutuhan masyarakat.

STS     TS     KS     S     SS

4. **Halte tetap** penting dijaga selalu dalam kondisi bersih.

STP     TP     KP     P     SP

5. **Jumlah trayek** sebanyak 54 (lima puluh empat) kali, pergi-pulang, mencukupi bagi masyarakat.

<input type="checkbox"/> STS <input type="checkbox"/> TS <input type="checkbox"/> KS <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> SS
<p>6. <b>Halte pembantu</b> tidak perlu dijaga dalam kondisi bersih.</p> <input type="checkbox"/> STP <input type="checkbox"/> TP <input type="checkbox"/> KP <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> SP
<p>7. <b>Jumlah halte tetap</b> tidak mencukupi bagi masyarakat pengguna jasa Bus Trans Koetaradja.</p> <input type="checkbox"/> STS <input type="checkbox"/> TS <input type="checkbox"/> KS <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> SS
<p>8. <b>Penetapan lokasi</b> halte penting disesuaikan supaya mudah diakses.</p> <input type="checkbox"/> STP <input type="checkbox"/> TP <input type="checkbox"/> KP <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> SP
<p>9. <b>Jumlah halte pembantu</b> sudah mencukupi bagi masyarakat pengguna jasa Bus Trans Koetaradja.</p> <input type="checkbox"/> STS <input type="checkbox"/> TS <input type="checkbox"/> KS <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> SS
<p>10. Semua halte tetap perlu dilengkapi <b>aksesibilitas penyandang cacat</b>.</p> <input type="checkbox"/> STP <input type="checkbox"/> TP <input type="checkbox"/> KP <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> SP
<p>11. <b>Daerah halte pembantu</b> yang telah dipasang, tidak sesuai harapan masyarakat.</p> <input type="checkbox"/> STS <input type="checkbox"/> TS <input type="checkbox"/> KS <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> SS
<p>12. Penumpang Bus Trans Koetaradja laki-laki dan perempuan <b>tempat duduk</b> tidak perlu terpisah.</p> <input type="checkbox"/> STP <input type="checkbox"/> TP <input type="checkbox"/> KP <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> SP
<p>13. Bus Trans Koetaradja berhenti, <b>menaikkan penumpang</b> pada halte yang sudah ditetapkan.</p>

<input type="checkbox"/> STS <input type="checkbox"/> TS <input type="checkbox"/> KS <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> SS
<p>14. <b>Tempat duduk</b> bagi <b>penyandang cacat</b> penting disediakan tempat khusus.</p> <p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> STP    <input type="checkbox"/> TP    <input type="checkbox"/> KP    <input type="checkbox"/> P    <input type="checkbox"/> SP </p>
<p>15. Bus Trans Koetaradja berhenti tidak <b>menurunkan penumpang</b> pada halte yang sudah di tetapkan.</p> <p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> STS    <input type="checkbox"/> TS    <input type="checkbox"/> KS    <input type="checkbox"/> S    <input type="checkbox"/> SS </p>
<p>16. Bus Trans Koetaradja penting didukung oleh <b>fasilitas keamanan</b>.</p> <p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> STP    <input type="checkbox"/> TP    <input type="checkbox"/> KP    <input type="checkbox"/> P    <input type="checkbox"/> SP </p>
<p>17. Bus Trans Koetaradja dipungut <b>biaya/ongkos</b> kepadapenumpang, Pelajar/Siswa/Mahasiswadanpenumpang umum.</p> <p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> STS    <input type="checkbox"/> TS    <input type="checkbox"/> KS    <input type="checkbox"/> S    <input type="checkbox"/> SS </p>
<p>18. Bus Trans Koetaradja didukung oleh <b>fasilitas kenyamanan</b>.</p> <p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> STP    <input type="checkbox"/> TP    <input type="checkbox"/> KP    <input type="checkbox"/> P    <input type="checkbox"/> SP </p>

## Lampiran 2 Data Tabulasi

No	JK	US	SP	P	PP	JTP	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18
1	1	5	2	4	2	5	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	5	5	4	5	2	4
2	4	2	4	4	1	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	2	4	4	2	4	4	3	4
3	2	5	2	4	4	1	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4
4	2	5	3	4	2	1	1	1	1	1	1	5	4	1	1	2	5	1	1	4	5	5	2	1
5	1	3	1	4	4	6	4	4	4	4	4	2	1	5	3	4	4	1	5	5	1	5	3	5
6	2	2	1	4	1	1	4	4	5	5	4	1	2	5	3	5	3	5	4	5	1	5	2	5
7	1	2	1	4	4	1	4	5	4	4	4	2	4	4	4	5	2	1	4	5	5	5	1	4
8	2	3	1	4	3	2	4	5	4	5	4	5	3	5	3	5	4	1	1	5	5	5	1	5
9	2	1	1	2	1	1	4	4	5	5	4	1	2	5	3	5	3	5	5	5	5	5	1	5
10	1	1	1	2	1	1	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	1	5
11	1	1	1	2	1	1	4	4	3	5	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5	3	4	1	4
12	2	1	1	2	1	1	4	5	3	5	4	2	2	5	4	5	3	1	4	5	3	5	1	5
13	2	1	1	2	1	1	3	4	4	5	2	2	2	5	3	4	3	1	4	5	4	5	2	5
14	2	1	1	2	1	1	4	4	3	5	2	2	2	4	3	5	2	5	4	5	4	5	2	5
15	2	1	1	2	1	1	4	4	3	5	4	3	2	5	3	5	2	5	4	5	4	5	3	5
16	2	1	1	2	1	2	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	1	5
17	2	1	1	2	1	1	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	1	4
18	2	1	1	2	1	2	3	4	4	5	4	5	2	5	3	4	5	5	4	5	5	5	1	5
19	2	1	1	2	3	3	4	1	1	1	2	4	5	2	4	1	4	5	4	1	5	1	3	5
20	2	2	1	3	2	1	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	4	4	2	4	2	4
21	2	2	1	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	3	5	4	4	4	4	2	4

22	1	2	1	3	3	6	5	4	4	5	4	2	2	4	3	4	3	2	4	5	4	4	2	4
23	2	2	1	3	4	1	4	5	4	5	4	2	2	5	5	5	2	1	5	5	2	4	2	5
24	1	2	1	3	2	6	3	5	4	4	4	2	4	5	3	5	4	2	4	4	2	4	2	4
25	1	2	1	3	2	2	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	2	2	4	4	1	4	2	4
26	2	1	1	1	1	1	5	5	3	5	5	1	1	5	2	5	2	1	5	5	4	5	1	5
27	2	1	1	1	1	1	4	5	4	4	4	2	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	1	4
28	2	1	1	1	2	1	4	5	1	4	3	5	2	4	3	4	2	4	4	5	2	4	2	4
29	2	4	1	4	1	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	1	5	2	5
30	1	2	1	3	1	1	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	2	4	4	2	4	1	4
31	2	2	1	3	3	1	4	4	4	4	4	2	2	4	4	5	2	2	4	5	2	4	2	4
32	1	3	1	4	4	1	3	5	2	5	3	5	3	5	4	5	1	1	4	4	1	5	1	5
33	1	3	1	4	4	1	3	5	2	5	3	5	3	5	4	5	1	1	4	4	5	5	1	5
34	2	2	1	3	1	3	3	4	3	3	4	2	2	4	4	4	2	2	2	4	2	4	2	4
35	2	2	1	3	1	3	3	4	4	5	4	1	2	4	4	4	3	1	4	5	2	5	3	5
36	2	4	1	4	3	1	4	4	4	5	4	2	2	5	3	5	2	2	4	5	3	5	1	5
37	2	3	1	4	4	1	5	5	4	5	5	4	1	3	5	5	4	2	5	5	1	5	1	5
38	2	2	1	4	4	4	4	5	4	5	4	1	2	5	4	5	4	2	5	5	4	5	2	5
39	2	2	1	3	2	1	2	3	3	5	4	5	2	5	4	5	3	5	5	5	4	5	1	5
40	1	2	1	3	2	2	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	2	4	2	5
41	1	2	1	3	3	1	4	4	4	5	4	5	2	5	4	5	1	5	5	5	4	5	1	5
42	2	1	1	1	1	1	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	1	1	5	5	4	5	2	4
43	2	1	1	1	1	1	4	4	5	5	4	3	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5
44	2	1	1	1	1	1	4	4	4	5	5	1	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	1	5
45	2	1	1	1	1	1	4	4	4	5	5	1	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	1	5
46	2	4	2	4	4	1	4	4	4	5	5	1	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	1	5

47	2	1	1	1	1	1	4	4	4	5	5	1	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	1	5
48	2	1	1	1	2	1	3	4	4	4	4	1	3	5	2	5	1	2	4	4	5	5	1	4
49	2	1	1	1	1	1	4	4	4	5	5	1	1	5	5	5	1	4	5	5	3	5	1	4
50	2	1	1	1	2	1	4	4	4	5	5	1	1	5	5	5	1	4	5	5	3	5	1	4
51	2	1	1	1	2	1	4	4	4	5	5	1	1	5	5	5	1	4	5	5	3	5	1	4
52	2	1	1	1	2	4	4	4	4	5	5	1	1	5	5	5	1	4	5	5	3	5	1	4
53	2	1	1	1	1	1	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4
54	2	1	1	1	1	1	4	4	4	5	5	1	1	5	5	2	1	2	4	3	2	4	2	4
55	2	2	1	3	2	1	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	2	5	2	5	4	5	1	5
56	2	1	1	3	2	1	4	4	4	5	4	5	2	4	4	4	4	2	4	4	4	5	1	5
57	2	1	1	2	2	1	1	5	1	5	5	1	2	4	4	5	3	2	5	5	4	5	1	5
58	2	1	1	2	2	1	2	3	3	5	5	5	1	5	2	5	3	4	1	5	5	5	1	5
59	2	1	1	2	1	1	1	4	5	5	2	5	1	5	1	1	1	2	5	4	1	4	1	5
60	2	1	1	2	1	1	1	4	4	5	4	3	3	4	4	5	3	2	4	5	4	5	2	5
61	2	1	1	2	1	1	1	3	2	3	2	3	2	4	4	4	2	2	4	4	2	4	1	4
62	1	1	1	2	1	1	4	5	4	5	4	2	4	5	4	5	3	5	5	5	2	4	2	4
63	1	1	1	2	1	1	4	5	5	5	5	5	2	5	2	5	2	4	4	5	2	5	2	5
64	1	1	1	1	1	1	4	4	3	5	4	3	1	3	2	4	2	5	2	3	2	5	1	5
65	1	1	2	1	1	1	4	5	2	5	3	5	1	5	3	5	2	5	5	5	3	5	1	5
66	1	2	1	4	4	1	4	4	4	4	4	2	2	4	3	5	4	5	5	5	5	5	1	5
67	1	3	1	3	1	2	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	2	4	5	4	4	1	5
68	2	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	2	4
69	2	1	1	2	1	1	4	4	5	4	4	2	2	4	4	4	2	3	4	4	1	4	3	5
70	2	1	1	1	1	1	4	4	4	5	5	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4
71	2	1	1	1	1	1	4	5	5	5	5	3	1	5	5	5	3	3	4	5	3	5	1	5

72	2	1	1	1	1	1	4	4	5	5	5	3	1	5	4	5	2	3	5	5	2	5	1	5	
73	2	1	1	2	1	1	5	4	4	5	5	5	2	4	4	4	2	1	5	4	2	5	2	5	
74	2	1	1	1	1	1	4	5	5	5	5	3	1	5	5	5	3	1	5	5	1	5	1	5	
75	2	1	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	4	4	4	3	4	
76	1	1	1	2	2	2	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	2	5	
77	1	1	1	2	2	2	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
78	2	1	1	2	3	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	
79	1	1	1	2	3	2	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	
80	1	1	1	2	2	2	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	2	4	
81	2	1	1	2	2	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	
82	1	1	1	2	2	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
83	1	1	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
84	2	1	1	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	
85	2	5	3	4	3	1	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
86	1	1	1	1	1	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
87	1	1	1	1	1	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	
88	1	1	1	1	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2	5	
89	1	1	1	1	1	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	
90	1	1	1	1	1	2	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2	5	
91	2	4	2	4	3	1	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	3	5	
92	1	4	2	4	4	1	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	5	
93	2	4	2	4	3	1	5	5	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	2	4	
94	1	1	1	1	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
95	2	1	1	2	2	2	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	5	
96	1	1	1	2	2	2	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5

97	1	1	1	2	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	3	5	
98	1	1	1	2	2	2	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	
99	1	1	1	1	1	2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	
100	2	1	1	1	1	2	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	
101	1	5	2	4	4	1	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4
102	1	4	2	4	4	1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	2	4	
103	2	2	2	4	3	1	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	1	4	5	4	4	4	3	4	
104	2	2	2	4	3	1	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	
105	2	1	1	1	1	2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	
106	2	1	1	2	2	2	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	
107	2	2	1	3	3	1	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	1	5	
108	2	3	2	4	4	1	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	
109	2	4	3	4	3	1	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	
110	1	5	2	4	4	1	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	3	4	4	4	3	4	
111	2	4	3	4	3	1	4	5	3	5	3	3	2	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	
112	2	4	2	4	3	1	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	2	3	4	4	3	4	3	4	
113	2	3	3	4	3	1	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	
114	1	4	2	4	4	1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	
115	2	2	2	4	3	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	
116	1	2	1	3	3	1	3	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	
117	1	2	1	3	3	1	3	4	3	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	
118	1	1	1	1	1	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	1	4	
119	2	1	1	2	2	2	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	2	4	
120	1	4	2	4	4	1	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	1	4	
121	2	2	2	4	2	1	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	1	5	



122	2	1	1	1	1	2	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	5
123	2	3	2	4	3	1	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5
124	1	4	3	4	4	1	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	1	4
125	1	2	1	2	2	3	5	4	5	5	4	1	2	4	4	5	3	5	3	5	3	5	3	5
126	1	1	1	1	1	2	4	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	2	5
127	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4	3	2	3	4	4	4	2	2	4	2	4	1	2
128	2	1	1	1	1	1	4	3	4	3	2	5	3	4	5	4	2	2	3	3	4	4	2	4
129	2	1	1	1	1	1	4	4	4	4	3	1	1	5	5	2	2	2	4	4	2	5	3	4
130	1	1	1	1	1	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5
131	2	1	1	1	1	2	4	4	5	5	4	2	2	4	4	3	3	2	2	4	1	5	2	3
132	1	5	2	4	4	2	4	4	5	5	4	3	2	4	4	5	1	2	4	4	2	5	1	4
133	2	5	2	4	3	3	4	4	5	4	3	2	1	4	4	5	1	2	5	5	1	5	1	4
134	1	1	1	2	2	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	2	2	3	5	2	4	2	4
135	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	4	4	2	4	1	4
136	2	5	2	4	3	3	3	3	4	3	3	2	1	4	3	4	1	3	4	5	2	4	3	5
137	2	1	1	2	3	1	4	4	4	5	4	2	2	4	3	5	3	2	4	5	3	4	3	4
138	1	5	2	4	3	3	4	5	4	5	3	2	2	5	4	4	1	1	4	5	2	4	1	5
139	2	1	1	2	3	1	4	4	4	4	4	2	3	4	4	5	2	2	4	5	3	4	3	3
140	2	1	1	2	1	2	3	4	3	4	3	2	2	5	4	5	3	2	4	5	2	5	3	5
141	1	2	1	3	2	2	4	4	3	5	3	2	1	4	4	5	2	1	4	5	1	5	1	4
142	2	1	1	1	1	2	4	4	4	3	4	3	2	3	5	3	2	4	4	4	2	4	3	4
143	1	1	1	2	2	3	4	4	4	3	4	1	2	4	3	5	2	2	4	5	4	4	3	4
144	2	2	1	3	2	2	5	3	4	4	5	3	3	3	3	4	2	2	5	4	1	3	3	3
145	1	1	1	1	1	1	4	5	4	4	4	2	1	5	5	4	2	1	4	4	2	4	2	3
146	1	1	1	1	1	1	4	4	3	3	3	2	2	3	4	4	2	3	4	4	2	4	1	4

147	1	2	1	3	2	2	4	4	4	4	3	2	2	4	3	5	1	1	4	5	1	4	3	5
148	2	2	1	3	2	1	4	4	4	5	5	1	2	4	4	5	3	1	3	5	3	5	3	5
149	2	1	1	2	2	2	3	4	4	5	4	5	3	5	3	5	2	2	3	5	3	5	2	4
150	1	2	1	3	1	2	5	4	3	4	4	2	2	4	4	5	2	2	5	5	2	4	1	5
Jumlah							575	627	591	668	606	488	437	640	582	656	444	485	617	671	505	669	300	665
No Item Pernyataan							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18



## DOKUMENTASI PENELITIAN





AR-RANIRY

