

## **BAB III**

### **LANDASAN TEORI**

#### **3.1 Standar Pelayanan Minimum**

Standar Pelayanan Minimum yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Standar Pelayanan Minimum disusun sebagai alat Pemerintahan Daerah untuk menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib.

Untuk memenuhi kualitas jasa angkutan umum sebagai layanan publik dan jasa angkutan penumpang diperoleh enam subansi Standar Pelayanan Minimum yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan. Lebih lanjut, dalam masing-masing subansi Standar Pelayanan Minimum didefinisikan dan ditetapkan indikator-indikator Standar Pelayanan Minimum menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No PM 10 Tahun 2012 sebagai berikut,

##### **3.1.1 Keamanan**

Keamanan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terbebasnya pengguna jasa dari gangguan perbuatan melawan hukum/rasa takut. Keamanan yang dimaksud terdiri dari dua yaitu keamanan dihalte dan keamanan dimobil bus meliputi.

- a) Petugas keamanan,
- b) Informasi gangguan keamanan,
- c) Lampu penerangan,
- d) Identitas kendaraan,
- e) Identitas pengenalan pengemudi,
- f) Lampu isyarat tanda bahaya.

### 3.1.2 Keselamatan

Keselamatan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terhindarnya dari resiko kecelakaan disebabkan oleh faktor manusia, sarana dan prasarana. Keselamatan yang dimaksud terdiri dari tiga keselamatan pada manusia, keselamatan pada mobil bus, keselamatan pada prasarana meliputi.

- a) Standar Operasional Prosedur (SOP) pengoperasian kendaraan dan penanganan keadaan darurat,
- b) Kelayakan kendaraan,
- c) Peralatan keselamatan,
- d) Pemeliharaan kendaraan.

### 3.1.3 Kenyamanan

Kenyamanan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan suatu kondisi nyaman, bersih, indah, dan sejuk yang dapat dinikmati pengguna jasa. Kenyamanan yang dimaksud terdiri dari dua kenyamanan dihalte dan didalam bus meliputi.

- a) Lampu penerangan,
- b) Fasilitas pengatur suhu ruangan,
- c) Fasilitas kebersihan,
- d) Luas kursi penumpang.

#### 3.1.4 Keterjangkauan

Keterjangkauan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kemudahan bagi pengguna jasa mendapatkan akses angkutan umum berbasis jalan dan tarif yang terjangkau yakni meliputi.

- a) Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor,
- b) Ketersediaan integrasi jaringan trayek penumpang,
- c) Tarif.

#### 3.1.5 Kesetaraan

Kesetaraan merupakan standar minimal yang harus di penuhi untuk memberikan perlakuan khusus aksesibilitas, prioritas pelayanan dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa penyandang cacat, usia lanjut, dan wanita hamil seperti kursi prioritas. Kesetaraan yang dimaksud sebagai berikut.

- a) Kursi prioritas,
- b) Ruang khusus kursi roda.

#### 3.1.6 Keteraturan

Keteraturan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kepastian waktu keberangkatan dan kedatangan mobil bus serta tersedianya fasilitas informasi perjalanan bagi pengguna jasa. Keterangan yang dimaksud sebagai berikut.

- a) Waktu tunggu,
- b) Kecepatan perjalanan,
- c) Informasi pelayanan,
- d) Ketepatan dan kepastian jadwal keberangkatan mobil bus,
- e) Informasi gangguan perjalanan bus,
- f) Sistem pembayaran.

### **3.2 Pelayanan Trayek**

Trayek tetap dan teratur adalah pelayanan angkutan yang dilakukan dalam jaringan trayek secara tetap dan teratur dengan jadwal tetap atau tidak terjadwal dengan pelayanan angkutan orang dengan kendaraan umum dalam trayek tetap dan tertentu yang dilakukan dalam jaringan trayek. Jaringan trayek adalah kumpulan dari trayek-trayek yang menjadi satu kesatuan pelayanan angkutan penumpang. Penentuan jaringan trayek didasarkan atas kebutuhan angkutan, kelas jalan yang sama atau lebih tinggi, tingkat pelayanan jalan, jenis pelayanan jalan, rencana umum tata ruang dan kelestarian lingkungan (Abubakar, 1996).

Izin trayek angkutan umum jalan berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku dikelompokkan atas angkutan trayek tetap dan teratur dan angkutan tidak dalam trayek yang dikenal sebagai izin operasi.

1. Angkutan Lintas Batas Negara

Angkutan dari satu kota ke kota lain yang melewati lintas batas negara dengan menggunakan kendaraan umum yang terikat dalam trayek.

2. Angkutan Antar Kota Antar Provinsi

Angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah kabupaten/kota yang melalui lebih dari satu daerah provinsi dengan menggunakan kendaraan umum yang terikat dalam trayek.

3. Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi

Angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah kabupaten/kota dalam satu daerah provinsi dengan kendaraan umum yang terikat dalam trayek.

4. Angkutan Kota

Angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam satu daerah kota atau wilayah ibukota kabupaten atau dalam daerah khusus ibukota dengan menggunakan angkutan umum yang terikat dalam trayek.

5. Angkutan Perdesaan

Angkutan dari satu tempat/desa ke tempat lain dalam satu daerah kabupaten dengan mempergunakan kendaraan umum yang terikat dalam trayek.

Angkutan tidak dalam trayek merupakan angkutan yang tidak terikat dengan trayek yang biasanya melakukan pelayanan dari rumah ke rumah.

1. Angkutan Taksi

Angkutan umum yang diberi tanda khusus dan dilengkapi dengan argometer yang melayani dalam wilayah operasi terbatas.

## 2. Angkutan Sewa

Angkutan umum yang melayani angkutan dari pintu ke pintu, dengan atau tanpa pengemudi, dalam wilayah operasi yang tidak terbatas.

## 3. Angkutan Pariwisata

Angkutan dengan menggunakan mobil bus umum yang dilengkapi dengan tanda-tanda khusus untuk keperluan pariwisata atau keperluan lain di luar pelayanan angkutan dalam trayek, seperti untuk keperluan keluarga dan sosial lainnya.

## 4. Angkutan Lingkungan

Angkutan dengan menggunakan mobil penumpang umum yang dioperasikan dalam wilayah operasi terbatas pada kawasan tertentu, di berbagai daerah Indonesia dikenal sebagai angkot/angkutan kota, yang biasanya menggunakan mobil penumpang (kapasitas penumpang kurang dari 9 orang).

### 3.3 Sampel Penelitian

Sampel yaitu pengumpulan data tidak dilakukan dari seluruh responden yang menjadi penumpang dalam angkutan tetapi hanya sebagian atau mewakili untuk para penumpang lainnya (Umar, 2007:78) (dalam Nani dan Wolok, 2014). Makin besar tingkat kesalahan, maka akan semakin kecil jumlah sampel yang diperlukan dan sebaliknya makin kecil tingkat kesalahan, maka akan semakin besar jumlah anggota sampel yang diperlukan sebagai sumber data (Sugiyono, 2009) (dalam Simanullang, 2016).

Besarnya sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus Slowin. Penggunaan rumus ini akan menghasilkan jumlah sampel yang relatif lebih besar dibanding beberapa rumus lain, sehingga karakteristik dari populasi akan lebih terwakili. Rumus selengkapnya yaitu :

$$n = \frac{N}{1+(N.e^2)} \quad (3-1)$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir sebesar 10% atau 0,1

### **3.4 Teori Uji Kuisisioner**

#### **3.4.1 Uji Validitas**

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti (Cooper dan Schindler) (dalam Zulganef, 2006). Dalam pengertian yang mudah dipahami, uji validitas adalah uji yang bertujuan untuk menilai apakah seperangkat alat ukur sudah tepat mengukur apa yang seharusnya diukur.

Menurut Ghozali (2009), menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut.

Dengan kriteria pengambilan keputusan yaitu, jika koefisien korelasi  $> r$  tabel, maka kuisisioner valid, dan jika koefisien korelasi  $< r$  tabel, maka kuisisioner tidak valid. (Ghozali, 2001) (dalam Nani dan Wolok, 2014).

Ada beberapa teknik atau rumus uji validitas yang dapat digunakan, teknik pertama dan populer yang digunakan adalah teknik korelasi *product moment* (Pearson). Adapun rumus korelasi *product moment* adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \quad (3-2)$$

Keterangan :

- r = koefisien korelasi
- n = jumlah responden yang mengisi kuisisioner
- X = skor tiap variabel x
- Y = skor tiap variabel x

### 3.4.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiharto dan Situnjak (2006), menyatakan bahwa realibilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel.

Kriteria penilaian uji reliabilitas menurut (Jogiyanto dan Abdillah, 2009) (dalam Kusuma, Setiono, dan Poli, 2016) adalah jika hasil koefisien alpha lebih besar dari 0,6 maka kuesioner itu reliabel, begitupun sebaliknya jika hasil koefisien alpha tidak lebih dari 0,6 maka kuesioner tersebut tidak reliabel.

Rumus alfa :

$$r_t = \frac{K}{(K-1)} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right) \quad (3-3)$$

Mencari varians total :

$$\sum S_i^2 = \frac{\sum S_i^2 - \frac{(\sum Y_i)^2}{n}}{n} \quad (3-4)$$

Mencari harga-harga varians setiap item :

$$S_t^2 = \frac{\sum S_t^2 - \frac{(\sum X_t)^2}{n}}{n} \quad (3-5)$$

Keterangan :

$r_i$  = reliabilitas

K = jumlah pertanyaan (item)

$\sum s_i^2$  = jumlah varian total

$s_t^2$  = varians total

$\sum Y_i$  = jumlah skor total dari setiap responden

$\sum X_t$  = jumlah jawaban responden pada setiap varians

N = jumlah responden uji coba

### **3.5 Importance Performance Analysis (IPA)**

*Importance Performance Analysis* digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain. Kepuasan seseorang tersebut diukur dengan cara membandingkan tingkat harapannya dengan kinerja yang dilakukan pihak lain. Seringkali IPA digunakan oleh perusahaan untuk mengukur kepuasan konsumennya.

Menurut Martinez dalam Ariyoso (2009) menyebutkan bahwa IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian, karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja.

Penelitian yang digunakan pada penyebaran kuesioner ini menggunakan skala *likert* yang sudah dimodifikasi dimana responden memilih lima jawaban yang tersedia. Skala *likert* merupakan jenis skala yang digunakan untuk mengukur

variabel penelitian (fenomena yang spesifik) seperti sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang.

Tabel 3.1 Penilaian Berdasarkan Tingkat Kepentingan/Kinerja

Tingkat Pelayanan	Bobot Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Cukup Setuju	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Tabel 3.2 Persentase Tingkat Kesesuaian

Keterangan	Tki(%)
Tidak Memuaskan	0% - 20%
Kurang Memuaskan	21% - 40%
Cukup Memuaskan	41% - 60%
Memuaskan	61% - 84%
Sangat Memuaskan	>85%

Dengan adanya hasil perhitungan pada penelitian ini dapat mengukur tingkat kepuasan/harapan dari para konsumen serta mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam memilih beberapa moda transportasi yang ada sebagai penunjang perjalanan. Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$TKi = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad (3-6)$$

Keterangan :

TKi = tingkat kesesuaian responden

Xi = skor penilaian kinerja angkutan umum

Yi = skor penilaian harapan/kepentingan pelaku transportasi

Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan, kemudian dinilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance Performance Matrix* yang mana sumbu (X) mewakili persepsi, sedangkan sumbu (Y) mewakili harapan. Rumus penyederhanaan untuk faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang sebagai berikut :

$$Y_i = \frac{\sum_{i=1}^i Y_i}{n} \quad X_i = \frac{\sum_{i=1}^i X_i}{n} \quad (3-7)$$

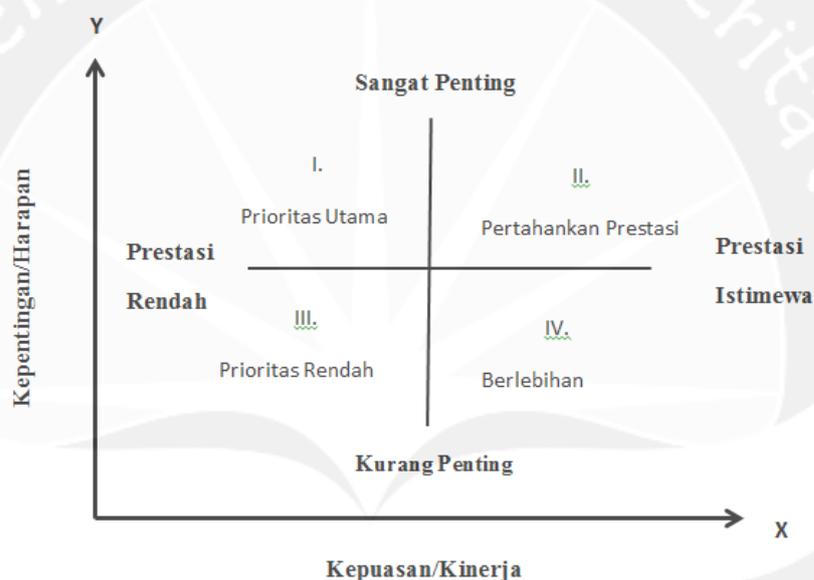
Keterangan :

Xi = rata-rata tingkat penilaian kepuasan

Yi = rata-rata tingkat pelayanan kepentingan/harapan

n = jumlah responden

Nilai X memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, yakni sumbu yang mencerminkan kinerja atribut (X) sedangkan nilai (Y) memotong tegak lurus pada sumbu vertical, yakni sumbu yang mencerminkan kepentingan atribut (Y). Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut serta nilai rata-rata kinerja, sehingga nantinya akan didapat hasil berupa empat kuadran sesuai gambar berikut,



Gambar 3.1 Diagram Kartesius

Adapun interpretasi dari Diagram Kartesius tersebut adalah sebagai berikut.

1. Prioritas Utama (*Concentrate Here*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan konsumen, akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan, sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.

2. Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen, sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

3. Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh konsumen, sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

4. Berlebihan (*Possibly Overkill*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan, sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.