

## **Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Bus Damri Khusus Bandara Juanda**

Ardhani Indra J

### **Abstrak**

Pelayanan Bus Damri Khusus Juanda Di Surabaya adalah suatu pelayanan publik dalam sektor transportasi darat dengan sistem angkutan pemadu moda. Angkutan Pemadu Moda adalah angkutan yang dilaksanakan untuk melayani penumpang dari atau ke terminal, stasiun kereta api, pelabuhan dan bandar udara. Pemerintah telah menyediakan angkutan umum massal melalui angkutan pemadu moda yang melayani bandara dalam upaya meningkatkan pelayanan penumpang dari dan ke bandara. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dalam Implementasi Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 pada pelayanan Bus Damri Khusus Juanda Yang dilatarbelakangi adanya keluhan dari masyarakat bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Karena itu salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan survey tentang indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan pada bus Damri khusus Juanda. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berpedoman pada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor: 25/2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "relevan, valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Diharapkan nantinya akan ada lagi penelitian yang melanjutkan pembahasan mengenai layanan bus DAMRI ini, sebagai salah satu moda transportasi sekaligus harus adanya jalur transportasi yang terintegrasi dengan jelas beserta kebijakan yang menguatkannya.

**Keyword:** Pelayanan publik, Bus DAMRI, Indeks Kepuasan Masyarakat.

## PENDAHULUAN

Pemerintah telah menyediakan angkutan umum masal melalui angkutan pepadu moda yang melayani bandara dalam upaya meningkatkan pelayanan penumpang dari dan ke bandara.

**Tabel I.3**  
Jumlah Penumpang Perum Damri Unit Angkutan Bus Kota Surabaya

No	Tahun	Bus ekonomi	Bus patas ac	Bus khusus juanda	Total
1	2005	10.507.433	1.383.402	177.856	12.008.691
2	2006	7.712.424	1.380.402	352.832	9.445.658
3	2007	9.193.134	1.896.167	586.781	11.676.082
4	2008	5.195.644	2.264.485	703.442	8.163.571
5	2009	5.002.623	2.048.806	903.822	7.955.251
6	2010	4.001.361	2.045.880	987.840	7.035.081
7	2011	4.020.760	2.696.400	1.330.560	8.047.720

Sumber : Perum Damri UABK Surabaya, 2011.

Tabel diatas menunjukkan adanya kenaikan dan penurunan jumlah penumpang bus kota Damri. Penurunan yang sangat drastis terjadi pada bus ekonomi dan terjadi peningkatan jumlah penumpang pada bus Patas AC serta bus khusus juanda. Untuk bus Patas AC, Perum Damri mendapatkan bantuan 35 armada Patas AC dari Dinas Perhubungan, bantuan tersebut diberikan dalam 2 periode. Untuk periode tahun 2007 sebanyak 20 armada dan periode tahun 2008 sebanyak 15 bus. Dengan adanya bantuan bus dari Dinas Perhubungan, masyarakat menjadi memilih bus Patas AC sebagai angkutan umum yang menunjang kebutuhannya di banding dengan menggunakan angkutan umum lainnya.

Bandara internasional Juanda menyediakan sarana fasilitas umum sebagai salah satu fungsi pelayanan publik, yaitu transportasi umum atau angkutan penumpang umum. Fungsi transportasi umum tersebut adalah untuk mengangkut penumpang dari bandara menuju tempat tujuan akhir mereka.

Pihak pengelola Bandara Juanda hiungga akhir tahun 2010 telah menyediakan 3 (tiga) jenis angkutan umum, yaitu :

1. Angkutan pepadu moda, angkutan ini dilayani oleh Perum Damri. Hingga Saat ini Perum Damri telah menyediakan 25 unit kendaraan bus untuk melayani trayek Bandara Juanda – Terminal Bungurasih dan Bandara Juanda Terminal Bunder Gresik, dengan jadwal operasinya jam 05.00 – 21.00.
2. Angkutan sewa dengan pelayanan 24 jam, angkutan inidilayani oleh beberapa operator. Data yang diperoleh pada tahun 2010 pengelolanya antara

lain KAHA tour & Travel 36 unit, Trans Prima 41 unit, PT pelangi 36 unit, Blue Bird Limousine & Rent Car 30 unit, CV Rahayu 46 unit, serta Arifin 6 unit.

3. Angkutan taksi dilayani oleh Prima 419 unit dan Wings 100 unit. Prima dan Wings dikelola oleh manajemen operasi yang sama yaitu Primkopal Prima Juanda.

**Tabel I.4**  
Jumlah Penumpang Bandara Juanda

Tahun	Kedatangan Domestik	Keberangkatan Domestik	Kedatangan Internasional	Keberangkatan Internasional	Jumlah
2005	3.432.835	3.256.158	426.138	365.329	7.480.460
2006	3.786.395	3.507.830	379.905	415.326	8.089.456
2007	3.907.031	3.572.705	480.570	456.984	8.417.290
2008	3.765.862	3.539.582	544.725	459.721	8.309.890
2009	4.631.457	4.265.708	595.725	542.976	10.035.459
2010	4.204.331	4.053.117	484.087	466.621	9.208.156

Sumber : Angkasa Pura I Bandara Juanda

Dari data diatas jumlah kedatangan penumpang di Bandara Juanda dari tahun 2005 sampai dengan tahun 2010 cenderung mengalami kenaikan. Dari data jumlah penumpang bandara Juanda diatas dan data ketersediaan fasilitas angkutan transportasi yang telah disediakan oleh Angkasa Pura I sebagai pengelola bandara juanda belum cukup untuk memenuhi kebutuhan penumpang.

Perum Damri sebagai penyedia layanan transportasi angkutan pemuada moda, yang merupakan perusahaan BUMN dituntut untuk dapat bisa bersaing dengan penyedia jasa transportasi lain yang ada di bandara Juanda.

## **METODE PENELITIAN**

Menurut Usman dan Akbar, metode ialah suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu, yang mempunyai langkah – langkah sistematis (Usman & Akbar,2006). menurut Danim, metode penelitian merupakan cara atau pendekatan yang dipakai dalam penelitian(Danim,2002). Pendekatan ini secara garis besar dibagi menjadi dua yaitu, kualitatif yang pada umumnya bersifat induktif dan kuantitatif yang pada umumnya bersifat deduktif. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif.

Metode penelitian kuantitatif dipengaruhi oleh paham positivisme Comte dan Durkheim, dimana memandang gejala sosial dan ilmu pengetahuan adalah bersifat obyektif, terukur, dan dapat diramalkan. Menurut Comte, manusia berperilaku sangat dipengaruhi oleh lingkungan sekitar, sebab manusia terlahir bagaikan kanvas putih yang

kosong, dan pengalaman serta lingkunganlah yang memberikan tulisan dan warna pada kanvas tersebut. sehingga demikian Comte beranggapan fenomena – fenomena sosial dan kelakuan manusia bersifat sangat obyektif dan dapat diukur(Purwanto,2008).

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif dimana dalam penjabaran hasil penelitian lebih banyak dituangkan dalam angka – angka dan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau membandingkan antar variabel lain. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Penelitian survey pada umumnya dilakukan untuk mengambil suatu generalisasi dari pengamatan yang tidak mendalam.

### **Teknik Populasi dan Sampel Penelitian**

Menurut Sugiyono populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya(Sugiono,2008). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut(Sugiono,2008). Berdasarkan Kep.MENPAN No.25/2004, yang dimaksud dengan responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Jumlah responden menurut Kep.MENPAN No.25/2004 tentang pedoman penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing – masing unit pelayanan. Untuk mengetahui akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi pelayanan. Dengan dasar (“jumlah unsur”+1) x 10 = jumlah responden (14+1) x 10 = 150 responden.

### **Kepuasan**

Kepuasan menurut Lukman adalah tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Sampara,2000). Sedangkan Engel berpendapat bahwa kepuasan adalah evaluasi

pasca konsumsi untuk memilih beberapa alternatif dalam rangka memenuhi harapan (James F. Roger, 1994).

Lalu Tjiptono menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan (Fandy, 1996). Berikut ini adalah gambar yang dibuat Tjiptono untuk menjelaskan konsepnya tentang kepuasan pelanggan.

Menurut Oliver dalam Barnes menyatakan bahwa kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian pelanggan atas barang atau jasa memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan pelanggan (Barnes, 2003). Pengertian kepuasan pelanggan juga diungkapkan oleh Tse dan Wilson dalam Nasution, yang pada intinya kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian (Nasution, 2004). Maksud dari hal ini adalah bahwa pelanggan akan merasa puas bila hasilnya sesuai dengan yang diharapkan sebaliknya pelanggan merasa tidak puas bila hasilnya tidak sesuai dengan harapan.

### **Indeks kepuasan Masyarakat**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara statistik dan pemaparan atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya, Kep. MENPAN No. 25/2004.

### **Analisis Hasil Penelitian**

Nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan pada unit layanan Bus Damri Khusus Bandara Juanda adalah sebagaimana tabel berikut:

**Tabel III.21**  
Nilai Rata-Rata Masing-Masing Unsur Pelayanan Pada Unit Layanan Bus Damri Khusus Bandara Juanda

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur pelayanan	Keterangan
----	-----------------	-----------------------	------------

1	Prosedur Pelayanan	3,13	Baik
2	Persyaratan Pelayanan	3,01	Baik
3	Kejelasan petugas pelayanan	2,96	Baik
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,85	Baik
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,93	Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	2,93	Baik
7	Kecepatan pelayanan	2,87	Baik
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,99	Baik
9	Kesopanan dan keramahan petugas petugas	3,03	Baik
10	Kewajaran biaya pelayanan	2,88	Baik
11	Kepastian biaya pelayanan	3,13	Baik
12	Kepastian jadwal pelayanan	2,75	Baik
13	Kenyamanan lingkungan	2,9	Baik
14	Kenyamanan pelayanan	2,93	Baik

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2013

### Menghitung Bobot Nilai Rata-Rata

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

### Menghitung Nilai Rata-Rata Tertimbang Masing-Masing Unsur Pelayanan

- Jumlah Nilai Per Unsur

$$\begin{array}{llll} U1 = 469 & U5 = 440 & U9 = 455 & U13 = 435 \\ U2 = 451 & U6 = 439 & U10 = 432 & U14 = 439 \\ U3 = 444 & U7 = 431 & U11 = 469 & \\ U4 = 427 & U8 = 449 & U12 = 412 & \end{array}$$

- Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur

$$\text{Nilai Rata-Rata Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah kuesioner}}$$

$$\begin{array}{ll} \text{NRR } U1 = 469 : 150 = 3,126 & \text{NRR } U8 = 449 : 150 = 2,993 \\ \text{NRR } U2 = 451 : 150 = 3,006 & \text{NRR } U9 = 455 : 150 = 3,033 \\ \text{NRR } U3 = 444 : 150 = 2,96 & \text{NRR } U10 = 432 : 150 = 2,88 \\ \text{NRR } U4 = 427 : 150 = 2,846 & \text{NRR } U11 = 469 : 150 = 3,126 \\ \text{NRR } U5 = 440 : 150 = 2,933 & \text{NRR } U12 = 412 : 150 = 2,746 \\ \text{NRR } U6 = 439 : 150 = 2,926 & \text{NRR } U13 = 435 : 150 = 2,9 \\ \text{NRR } U7 = 431 : 150 = 2,873 & \text{NRR } U14 = 439 : 150 = 2,926 \end{array}$$

$$\text{NRR tertimbang per unsur} = \text{NRR per unsur} \times 0,071$$

$$U1 = 3,126 \times 0,071 = 0,2219$$

$$U8 = 2,993 \times 0,071 = 0,2125$$

$$\begin{aligned}
 U2 &= 3,006 \times 0,071 = 0,2134 & U9 &= 3,033 \times 0,071 = 0,2153 \\
 U3 &= 2,96 \times 0,071 = 0,2059 & U10 &= 2,88 \times 0,071 = 0,2044 \\
 U4 &= 2,846 \times 0,071 = 0,2020 & U11 &= 3,126 \times 0,071 = 0,2219 \\
 U5 &= 2,933 \times 0,071 = 0,2082 & U12 &= 2,746 \times 0,071 = 0,1949 \\
 U6 &= 2,926 \times 0,071 = 0,2077 & U13 &= 2,9 \times 0,071 = 0,2059 \\
 U7 &= 2,873 \times 0,071 = 0,2039 & U14 &= 2,926 \times 0,071 = 0,2077
 \end{aligned}$$

- Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur

NRR tertimbang = Total dari NRR tertimbang per unsur

$$\begin{aligned}
 \text{NRR Tertimbang} &= 0,2219 + 0,2134 + 0,2059 + 0,2020 + 0,2082 + 0,2077 + \\
 & 0,2039 + 0,2125 + 0,2153 + 0,2044 + 0,2219 + 0,1949 + \\
 & 0,2059 + 0,2077
 \end{aligned}$$

$$\text{NRR Tertimbang} = \mathbf{2,9256}$$

**Tabel III.21**

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM  
Pada Unit Layanan Bus Damri Khusus Bandara Juanda

No	Nilai	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43.75	D	Sangat tidak bagus
2	1,75-2.50	43.76- 62.50	C	Tidak bagus
3	2,50-3.25	62.51 – 81.25	B	Bagus
4	3,25-4,00	81.26 -100.00	A	Sangat bagus

Sumber : Kep.MENPAN No.25/2004

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

- Nilai IKM setelah dikonversi = **Nilai Indeks x Nilai penimbang**  
= **2,9256 x 25**  
= **73,14**
- Mutu pelayanan **B**.
- Kinerja unit pelayanan **Bagus**.

Berdasarkan perhitungan di atas, secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan di Bus DAMRI Khusus Juanda dapat dikatakan dalam kondisi yang baik, Jadi hasil yang didapatkan secara menyeluru untuk indeks kepuasan masyarakat pada dua unit pelayanan pada Bus DAMRI Khusus Juanda Surabaya Mutu

Pelayanan B serta Kinerja Unit Pelayanan Bagus dan Nilai IKM setelah dikonversi adalah **73,14**.

Dari 14 Indikator pelayanan yang diteliti terdapat 14 indikator yang dikategorikan baik dalam hal pelayanannya, kesebelas indikator tersebut adalah : prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya dan kepastian jadwal pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan. Akan tetapi dari ke 14 indikator tersebut apabila dilihat dari nilainya terdapat indikator yang memiliki nilai paling baik dan nilai paling buruk, nilai yang paling baik adalah indikator kepastian pelayanan dan kepastian biaya pelayanan dengan nilai **3,13**. Sedangkan nilai yang paling buruk adalah kepastian jadwal pelayanan dengan nilai **2,75**.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah dipaparkan dalam bab sebelumnya, maka dapat diambil suatu kesimpulan berikut ini :

1. Dari hasil penelitian dan pembahasan tentang Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan bus DAMRI Khusus Juanda Surabaya, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang telah diberikan oleh aparatur pemerintah telah berjalan dengan baik dimana didapatkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dilihat dari 14 indikator sesuai Kepmen.PAN No.25.Th.2004 dengan mutu pelayanan B dan nilai setelah dikonveksi 73,14 serta nilai interval 2,9256, Oleh karena itu kinerja unit pelayanan dapat dikategorikan baik.
2. Dari 14 Indikator pelayanan yang diteliti terdapat 14 indikator yang berkategori baik dalam hal pelayanannya, ke 14 indikator tersebut adalah : prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya dan kepastian jadwal pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan. Akan tetapi dari ke 14 indikator tersebut apabila dilihat dari nilainya terdapat indikator yang



memiliki nilai paling baik dan nilai paling buruk, nilai yang paling baik adalah indikator kepastian pelayanan dan kepastian biaya pelayanan dengan nilai 3,13. Sedangkan nilai yang paling buruk adalah kepastian jadwal pelayanan dengan nilai 2,75.

3. Harapan masyarakat sebagai pengguna layanan bus Damri khusus juanda ialah peningkatan pelayanan yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat diantaranya adalah tepatnya jadwal keberangkatan bus dan kewajaran biaya pelayanan.

### DAFTAR PUSTAKA

Barnes, James G, ( 2003 ), *Secrets Of Customer Relationship Management ( Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan )*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Engel, James F. Roger, D. Blacwell. And Minsard, Paul W. ( 1994 ), *Perilaku Konsumen*, Binarupa Aksara, Jakarta.

Lukman, Sampara ( 2000 ), *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA-LAN Press, Jakarta.  
Purwanto. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Psikologi dan Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar. 2008.

Nasution, M. Nur, ( 2004 ), *Manajemen Jasa Terpadu*, Ghalia Indonesia, Bogor.

Setiadi R. Purnomo Akbar & Usman Husaini M.Pd.,M.T., *Pengantar Statistika*.Edisi Kedua. Jakarta: Bumi Aksara.2006. hal 42

Sugiyono,"*Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metoda R&D*", Bandung, Alfabeta. 2008.

Sudarman Danim.*Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: CV. Pustaka Setia. 2002.

Tjiptono, Fandy ( 1996 ), *Manajemen Jasa*, Penerbit, Penerbit Andi, Yogyakarta.