BAB II

STUDI PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka

1. Pelayanan Publik

a. Konsep Pelayanan Publik

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 yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan dalam bahasa Inggris adalah "*service*". Menurut Moenir (2002) mendefinisikan "pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna."

Menurut Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah

kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik yaitu (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan beli barang atau jasa.

Pada hakikatnya pelayanan merupakan serangkaian kegiatan sehingga proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Moenir (2002) menjelaskan bahwa “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Menurut Hayat (2017:22), melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi

suatu sistem yang dibangun di dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat.

Menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) “pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.”

Sesuai Keputusan Menteri PAN Nomor 25 Tahun 2004, pelayanan publik didefinisikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Pasolong, 2019 : 148).

Pelayanan publik sebagaimana di kemukakan Mahmudi (2005) adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Dalam hal ini, yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik ialah instansi pemerintah yang meliputi : satuan kerja, departemen, lembaga pemerintah non departemen, BUMN, BHMN, BUMD, dan instansi lainnya, baik pemerintah Pusat maupun Daerah termasuk dinas-dinas dan badan badan.

Berdasarkan pendapat diatas maka pelayanan publik merupakan proses penyelenggaraan pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan berupa barang, jasa atau pelayanan administrasi.

Penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud adalah institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang kegiatan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Perkembangan administrasi negara mengakibatkan pergeseran dalam mendefinisikan pelayanan publik. Pelayanan publik tidak bisa hanya melihat lembaga penyelenggaranya yakni pemerintah atau bukan pemerintah, namun dipengaruhi oleh karakteristik dan sifat pelayanan serta tujuan dari penyediaan barang dan jasa. Dengan menggunakan kriteria ini maka untuk memahami pelayanan publik akan mencakup pelayanan untuk memenuhi barang publik, kebutuhan dan hak dasar, kewajiban pemerintah dan Negara, dan komitmen Nasional (Dwiyanto, 2015 : 22).

b. Jenis Pelayanan Publik

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah (2011:23) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

1) Pelayanan administratif
Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.
2) Pelayanan Barang
Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
3) Pelayanan Jasa
Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penggulangan bencana, pelayanan sosial.

Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundangan meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan

hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor strategis lainnya.

Berdasarkan pendapat di atas, maka pelayanan publik dalam pelaksanaan angkutan perintis jalan trayek pool damri cabang makassar ke tondong (via malino) pada Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Sulawesi Selatan merupakan salah satu *public goods* yang menjadi kewajiban pemerintah untuk menjawab kebutuhan masyarakat terhadap kebutuhan penyediaan sarana dan prasarana transportasi yang baik

c. Indikator Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 ditetapkan asas-asas antara lain :

1) Kepentingan Umum
Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
2) Kepastian Hukum
Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3) Kesamaan Hak
Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4) Keseimbangan Hak dan Kewajiban
Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan
5) Keprofesionalan
Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas
6) Partisipatif

Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat

7) Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif
Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

8) Keterbukaan
Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan

9) Akuntablitas
Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan

11) Ketepatan Waktu
Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan

12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan,
Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau

Untuk menyelenggarakan pelayanan publik juga diperlukan standar pelayanan. Komponen standar pelayanan yang ditetapkan dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 antara lain :

1) Dasar hukum
Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan

2) Persyaratan
Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif

3) Sistem, mekanisme dan prosedur,
Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan

4) Jangka waktu penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5) Biaya/tariff
Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
6) Produk pelayanan, Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
7) Sarana, prasarana dan/atau fasilitas
Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan
8) Kompetensi pelaksana, Kemampuan yang harus dimiliki oleh Pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
9) Pengawasan Internal
Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung Pelaksana.
10) Penanganan pengaduan
saran dan masukan, Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
11) Jumlah pelaksana,
Tersedianya Pelaksana sesuai dengan beban kerja
12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai standar pelayanan.
13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan, Kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
14) Evaluasi kinerja pelaksana, Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

d. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Mendukung pelayanan yang diinginkan maka diperlukan unsur-unsur dalam proses pelayanan publik. Menurut Barata (2003:11), terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

1) Penyedia pelayanan, merupakan pihak yang memberikan suatu pelayanan kepada individu, baik berupa pelayanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa (*service*).
2) Penerima pelayanan, merupakan konsumen (*customer*) yang menerima berbagai pelayanan dari penyedia pelayanan.
3) Jenis pelayanan, merupakan layanan yang diberikan dari penyedia pelayanan kepada pihak penerima pelayanan yang membutuhkan layanan untuk tujuan tertentu.
4) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia harus mengacu pada tujuan pelayanan yaitu kepuasan pelanggan.

Kepuasan individu, merupakan hasil akhir dari pemberian pelayanan yang mengacu pada tujuan utama pelayanan. Kepuasan individu sangat penting karena berkaitan erat dengan standar kualitas yang dinikmati penerima pelayanan.

Selanjutnya Moenir (1995:8) menegaskan bahwa ada empat unsur-unsur pelayanan publik dalam membentuk proses kegiatan (activity), antara lain:

1) Sistem, Prosedur dan Metode, yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2) Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur, dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
3) Sarana dan prasarana, dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
4) Masyarakat sebagai pelanggan, masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Dari beberapa pendapat diatas maka unsur-unsur pelayanan publik di atas adalah penyedia layanan, penerima layanan, sarana dan prasarana, sistem dan prosedur serta kepuasan masyarakat.

2. Kualitas Pelayanan

a. Konsep Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2017: 180) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman dalam Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwaty (2017:65) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) pelanggan dengan Kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan.

Menurut Leon G Schiffman (2015: 139) mengemukakan bahwa "*it is more difficult for consumers to evaluate the quality of service than the quality of products. This is true because of certain distinctive characteristic of service: they are intangible, they are variable, they are pershable, and they are simultaneouly produced and consumed"*. Yang artinya bahwa lebih sulit bagi konsumen untuk mengevaluasi Kualitas pelayanan daripada kualitas produk. Ini benar karena karakteristik khusus layanan tertentu: mereka tidak berwujud, mereka berupa variabel, mereka mudah rusak karena

harus mempertahankan reputasi, dan mereka secara bersamaan diproduksi dan dikonsumsi.

Kualitas menurut Tjiptono dalam Pasolong (2019:152) adalah :

1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan
2) kecocokan untuk pemakaian
3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan
4) bebas dari kerusakan
5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
6) melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal
7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Adapun kualitas pelayanan publik menurut Ibrahim (2008:22) merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Albrecht dan Zemke dalam Dwiyanto (2008:140) berpendapat, kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi layanan, strategi dan pelanggan (*customers*). Hubungan aspek-aspek tersebut dinamakan segitiga pelayaan publik. Sistem pelayanan publik yang baik dan strategi yang tepat akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas

dan pasti serta mekanisme kontrol sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui. Dibutuhkan pula petugas pelayanan (SDM) yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan yang baik, memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

b. Mengukur Kualitas Pelayanan

Donnely dalam Imbaruddin (2021:164) beranggapan bahwa pendekatan yang paling nyata untuk mengukur kualitas pelayanan adalah dengan menanyai pelanggan, karena bagaimanapun juga pelangganlah yang paling tahu bagaimana kualitas pelayanan yang mereka terima. Sementara itu Gronroos juga menyatakan bahwa setiap survey kepuasan pelanggan seharusnya mengukur variable persepsi terhadap kualitas pelayanan yang sebenarnya diterima dan harapan terhadap kualitas pelayanan. (Imbaruddin, 2021:165).

Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan Tjandra (2019 : 158) mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yakni jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan.

Akan tetapi dari instrument survey yang ada umumnya hanya mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima, tidak ada instrument survey yang memberi kesempatan kepada masyarakat untuk mengekspresikan kualitas pelayanan yang mereka harapkan. (Woodruff, Cadotte and Jenkins, Bolton and Drew dalam Imbaruddin 2021 : 165).

c. Indikator Kualitas Pelayanan

Secara spesifik instrument pengukuran kinerja pelayanan publik belum ada, namun ukuran kinerja sektor swasta yang sudah baku dan banyak digunakan di dunia dikembangkan oleh banyak peneliti seperti tabel berikut :

Tabel 3

Dimensi Kualitas Jasa

PENELITI	DIMENSI KUALITAS
Albrecht dan Zemke	Perhatian dan kepedulian, kapabilitas pemecahan masalah, spontanitas dan fleksibilitas, *recovery*.
Garvin	Reliabilitas, kinerja, fitur, konformasi, daya tahan, *serviceability*, estetika, *perceived quality*
Gronroos	Profesionalisme dan ketrampilan, sikap dan perilaku, aksesibilitas dan fleksibilitas, reliabilitas dan *trustworthiness*, *recovery*, reputasi dan kredibilitas, serviscape.
Parasuraman, Zeithaml, Berry.	Reliabilitas, daya tanggap, jaminan, *empathy*, bukti fisik

Sumber : Tjiptono dan Chandra, 2019 : 169-170

Dimensi dan atribut kualitas Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang disebut dengan dimensi SERVQUAL *(Service Quality)*, yakni :

> 1) *Reliability* atau reliabilitas dengan atribut menyediakan jasa yang sesuai dengan yang dijanjikan, dapat diandalkan dalam menangani jasa pelanggan, menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali, menyampaikan jasa sesuai waktu yang dijanjikan, menyimpan catatan atau dokumen tanpa kesalahan.
> 2) *Responsiveness* atau daya tanggap, dengan atribut menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa, layanan yang segera atau cepat bagi pelanggan, kesediaan untuk membantu pelanggan, kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan.
> 3) *Assurance* atau jaminan dengan atribut karyawan yang menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan, membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi, karyawan yang secara konsisten bersikap sopan, karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan.
> 4) *Empathy* atau empati dengan atribut memberikan perhatian individual kepada para pelanggan, karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian, sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan, karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan, waktu beroperasi (jam kantor) yang nyaman. 5) *Tangibles* atau bukti fisik, dengan atribut peralatan modern, fasilitas yang berdaya tarik visual, karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional, materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual. (Tjiptono dan Chandra, 2019 : 199)

Kenyataan bahwa model SERVQUAL sampai saat ini masih dipersepsikan sebagai model terbaik dan paling popular, namun untuk menjadikannya model universal masih tanda tanya sehingga banyak peneliti kemudian mengembangkan model alternatif yang diharapkan bisa sesuai untuk konteks spesifik.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa “Standar pelayanan adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitatif pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur”. Sehingga dalam mengukur kualitas pelayanan publik dapat digunakan standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagai tolok ukur.

3. Transportasi Publik

Transportasi mempunyai peranan sangat penting dalam mendukung mobilitas masyarakat dan barang. Untuk menunjang kegiatan/aktivitas tersebut maka diperlukan sarana untuk melakukan pergerakan/perjalanan orang maupun barang untuk mencapai suatu tujuan. Menurut LPM ITB dalam Tahir (1995 : 170) moda angkutan dapat dikelompokkan atas dua macam menurut penggunaan dan cara pengoperasiannya yaitu : 1) Angkutan pribadi *(private transport)*, yaitu angkutan yang dimiliki dan dioperasikan oleh dan untuk kepentingan pribadi pemiliki dengan menggunakan prasarana pribadi maupun prasarana umum. 2) Angkutan Umum *(public transport)* yaitu angkutan yang dimiliki oleh operator yang bisa digunakan untuk kepentingan umum dengan prasyarat

tertentu. Angkutan umum merupakan salah satu tulang punggung ekonomi dari suatu kota dimana kota yang baik dan sehat dapat dinilai dari kondisi sistem angkutan kotanya.

a. Sistem angkutan umum

Dalam penyelenggaraan sistem angkutan umum, ada beberapa pihak yang terkait yaitu pengguna *(users),* pengusaha (operator) dan pemerintah (*regulator*). Users adalah pihak yang membuat keputusan perjalanan di dalam sistem angkutan umum, yang dipengaruhi besarnya biaya yang harus dikeluarkan untuk melakukan perjalanan (ongkos) dan biaya lainnya *(intangibleness)* seperti waktu menunggu, jarak dan lama perjalanan.

Operator adalah pihak yang berkonsentrasi dalam operasi sistem angkutan umum dan melaksanakan keputusan sehari-hari yang berkaitan dengan kondisi spesifik karakteristik pelayanan, seperti penjadwalan, penentuan plafon operasi dan perawatan armada.

Regulator adalah pihak yang mengontrol interaksi antara operator dan user. Regulator inilah yang mengkaji performansi sistem dari segi teknik operasional maupun ekonomi finansial dan memberikan spesifikasi bagi penyediaan dan operasional sistem transportasi umum. Kebijakan regulator yang menjadi tolok ukur bagi tingkat pelayanan suplai transportasi umum yang disediakan.

b. **Penumpang angkutan umum**

Penumpang angkutan umum adalah orang yang didalam melakukan pergerakannya mempergunakan moda angkutan umum dengan membayar biaya (tarif) tertentu. Ditinjau dari sudut kebebasan memilih moda, penumpang diklasifikasikan menjadi dua golongan yaitu penumpang *captive* dan penumpang *choice*. Golongan penumpang *captive* adalah orang-orang yang tidak mempunyai pilihan lain selain dari angkutan umum yang dapat disebabkan oleh karena keterbatasan fisik, hukum dan ekonomi seperti orang yang tidak memiliki SIM atau cacat fisik.

Golongan penumpang *choice* yaitu orang-orang yang mempunyai kesempatan untuk mengendarai kendaraan pribadi tetapi memilih mempergunakan angkutan umum untuk keperluan sehari-hari. Permintaan *(demand)* penumpang angkutan umum pada umumnya dipengaruhi oleh karakteristik kependudukan dan tata guna lahan pada wilayah tersebut. Pergerakan permintaan yang tinggi terjadi pada wilayah dengan kepadatan penduduk yang tinggi, wilayah dengan jumlah pekerja/tenaga kerja yang tinggi seperti pada lokasi daerah industri, perkantoran dengan tingkat kepemilikan kendaraan pribadi yang lebih rendah.

c. Kualitas Pelayanan Transportasi Publik

Menurut Nasution dalam Samsudin (2017:135) pelayanan yang akan diberikan oleh operasional angkutan perkotaan merupakan hasil interaksi antara sarana, prasarana, serta sistem operasional angkutan perkotaan, sedemikian rupa untuk memberikan corak pelayanan tersendiri yang terdiri dari frekuensi yang tinggi, pelayanan terjadwal dengan *headway* konstan, pelayanan yang reliabel, pelayanan yang menjamin kenyamanan dan keamanan, tarif yang moderat; dan aksesibilitas ke terminal angkutan.

Kinerja angkutan umum tidak terlepas dari beberapa hal seperti kenyamanan, keamanan, ketersediaan armada, waktu tempuh, tarif, kecepatan, waktu tunggu, aksesibilitas, frekuensi kendaraan, *load* faktor, ketepatan jadwal, umur kendaraan dan tingkat perpindahan.

Zeithaml (1988) dalam Bakti dan Sumaedi (2015 : 536) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah penilaian konsumen tentang keunggulan keseluruhan atau keunggulan layanan perusahaan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan angkutan umum darat merupakan penilaian penumpang angkutan umum pada kinerja secara keseluruhan pelayanan angkutan umum. Semakin tinggi kinerja pelayanan angkutan umum, maka persepsi

penumpang terhadap kualitas pelayanan akan semakin positif dan sebaliknya.

Untuk mengukur kualitas pelayanan transportasi publik, Bakti dan Sumaedi (2017:73) menemukan konseptualisasi dimensi yang terdiri atas empat dimensi yaitu kenyamanan *(comfort),* personel *(personnel)*, tampilan fisik *(tangible)* dan keandalan *(reliability)*. Terdapat delapan belas indikator yang dinyatakan valid dan reliabel untuk mengukur kualitas pelayanan transportasi publik. Model tersebut diberi nama P-TRANSQUAL.

Menurut Bakti dan Sumaedi, dimensi kenyamanan adalah dimensi kualitas pelayanan yang merepresentasikan kinerja angkutan umum dalam memberikan kondisi nyaman dan aman kepada penumpang. Kenyamanan dan keamanan adalah dua aspek pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dan saling berhubungan. Penumpang tidak akan merasakan kenyamanan sebelum merasakan keamanan saat menggunakan jasa angkutan umum. Dengan kata lain, keselamatan merupakan prasyarat yang harus dipenuhi agar penumpang merasa nyaman dalam menggunakan jasa angkutan umum. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa keselamatan dan kenyamanan merupakan dua aspek pelayanan yang memiliki kesamaan struktur faktor yang mendasarinya. (Bakti dan Sumaedi, 2015 : 550).

Dimensi *tangibles* merepresentasikan kinerja angkutan umum pada aspek fasilitas fisik. *Tangibles* merupakan dimensi yang berperan untuk mendukung dimensi lainnya seperti kenyamanan dan kehandalan. (Bakti dan Sumaedi, 2015 : 551). Dimensi *personnel* berkaitan dengan personil yang memberikan pelayanan kepada penumpang. Dalam sektor jasa, manusia merupakan aspek penting dalam peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan penggunaan *(consuming)* suatu jasa tidak terlepas dari interaksi antara manusia. Kondisi tersebut juga terjadi dalam konteks pelayanan transportasi umum darat. Ketika penumpang ingin menggunakan jasa transportasi umum darat, penumpang perlu berkomunikasi dengan pengemudi dan kondektur. Beberapa interaksi yang sering terjadi antara penumpang dan personil angkutan umum adalah penumpang memberitahukan tujuan, penumpang menyampaikan permasalahannya dan penumpang membayar jasa kepada petugas angkutan umum. (Bakti dan Sumaedi, 2015 : 551).

Dimensi keandalan merupakan dimensi yang merepresentasikan seberapa handal pelayanan angkutan umum dalam mengantarkan penumpang ke tempat tujuan. (Bakti dan Sumaedi, 2015 : 552).

Berikut ini merupakan penjelasan dimensi dan indikator pada P-Transqual :

Tabel 4

Operasionalisasi dan Indikator Pengukuran Model Kualitas Pelayanan Transportasi P-TRANSQUAL

Dimensi Kualitas	Definisi Operasional	Indikator Pengukuran
Kenyamanan *(Comfort)*	Persepsi pengguna terhadap kemampuan penyedia layanan transportasi publik dalam memberikan kenyamanan dan keamanan para penumpangnya.	• Kapasitas penumpang. • Keselamatan berkendara. • Kepatuhan terhadap lalu lintas. • Suhu di dalam transportasi publik. • Keamanan dari kejahatan. • Keamanan terkait dengan perilaku penumpang lain.
Personel *(Personnel)*	Persepsi pengguna terhadap kinerja personel dalam melayani para penumpang.	• Kemauan personel untuk membantu. • Daya tanggap personel. • Pemahaman personel terhadap kebutuhan penumpang. • Kesopanan personel.
Tampilan Fisik *(Tangibles)*	Persepsi pengguna terhadap kinerja layanan trasportasi publik pada aspek fasilitas fisik.	• Kebersihan interior, tempat duduk dan jendela transportasi publik. • Kebersihan eksterior. • Kondisi mesin. • Kondisi tempat duduk.
Keandalan *(Reliability)*	Persepsi pengguna terhadap keandalan transportasi publik dalam membawa penumpang ke tempat tujuan.	• Lamanya waktu tunggu. • Lamanya waktu perjalanan. • Kecukupan kendaraan transportasi publik. • Ketepatan tempat tujuan dalam mengantar penumpang.

Sumber : Bakti & Sumaedi (2017 : 134-135)

Untuk menjelaskan indikator tersebut peneliti menggunakan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek sebagaimana diubah dalam PM 29 Tahun 2015 serta Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 27 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 10 Tahun 2012.

Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa Standar Pelayanan Minimal adalah persyaratan penyelenggaraan angkutan mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh setiap pengguna jasa angkutan. Standar Pelayanan Minimal yang harus dipenuhi antara lain :

1. Keamanan, terdiri dari :
    a. Identitas kendaraan, yakni nomor kendaraan dan nama trayek berupa stiker yang ditempel pada kaca bagian depan dan belakang kendaraan dengan nilai/ukuran paling sedikit satu.
    b. Identitas Awak Kendaraan, antara lain : 1) Pengemudi mengenakan pakaian seragam dengan identitas nama pengemudi dan perusahaan, 2) Menempatkan papan/kartu identitas nama pengemudi, nomor induk pengemudi dan nama perusahaan di ruang pengemudi dengan nilai/ukuran harus lengkap.
    c. Lampu penerangan, berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam mobil bus untuk memberikan keamanan bagi pengguna jasa dengan nilai/ukuran 100% berfungsi dan sesuai standar teknis.

d. Kaca Film, yakni lapisan pada kaca kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung dengan nilai/ukuran persentase kegelapan 30%.
e. Lampu isyarat tanda bahaya, yakni lampu sebagai pemberi informasi keadaan bahaya, dengan nilai/ukuran berupa lampu warna kuning berpijar terpasang di atap pada bagian tengah depan dan belakang dengan jumlah tombol paling sedikit dua tombol yang dipasang di ruang pengemudi dan ruang penumpang.

2. Keselamatan, terdiri dari :
   a. Awak Kendaraan, antara lain :
      1) Standar Operasional Prosedur Pengoperasian Kendaraan dengan nilai/ukuran harus diterapkan 100%, dimana pengemudi wajib :
         a) Mengutamakan keselamatan dan kelancaran lalu lintas ;
         b) Mengangkut penumpang yang memiliki tiket atau membayar sesuai tarif yang telah ditetapkan ;
         c) Mengangkut penumpang dengan tidak melebihi kapasitas yang ditentukan ;
         d) Memindahkan penumpang dalam perjalanan ke kendaraan lain yang sejenis dalam trayek yang sama tanpa dipungut biaya tambahan jika kendaraan mogok, rusak, kecelakaan atau atas perintah petugas.
         e) Menggunakan lajur jalan yang telah ditentukan atau menggunakan lajur paling kiri kecuali saat akan mendahului atau mengubah arah.
         f) Menaikkan/menurunkan penumpang di tempat yang ditentukan.
         g) Menutup pintu selama kendaraan berjalan.
         h) Mematuhi batas kecepatan paling tinggi untuk angkutan umum.
         i) Melayani lintas sesuai izin trayek yang diberikan.
      2) Kompetensi, yakni pengemudi memiliki pengetahuan, ketrampilan dan perilaku sebagai berikut :
         a) Pengetahuan tentang rute yang dilayani, tata cara mengangkut orang dan tata cara berlalu lintas.

b) Keterampilan mengemudi kendaraan sesuai dengan jenis kendaraan.
c) Sikap dan perilaku yang baik, hormat dan ramah terhadap penumpang.

3) Kondisi fisik, badan dalam keadaan sehat mental dan fisik serta tidak dalam pengaruh narkoba dan alkohol dengan nilai/ukuran pemeriksaan kesehatan paling sedikit 1 (satu) tahun sekali dan pengemudi wajib istirahat paling lama 15 (lima belas) menit setelah mengemudikan kendaraan selama 2 (dua) jam berturut-turut.

b. Sarana, kelengkapan keselamatan pada bus :

1) Peralatan keselamatan, yakni fasilitas keselamatan dalam keadaan darurat, dipasang ditempat yang mudah dicapai dilengkapi dengan keterangan tata cara penggunaan berbentuk stiker dan paling sedikit meliputi alat pemecah kaca paling sedikit satu buah pada setiap satu jendela, alat pemadam api ringan paling sedikit dua tabung dengan berat tiga kilogram dan diberi warna mencolok, lampu senter satu unit.
2) Fasilitas kesehatan, yakni untuk penanganan darurat kecelakaan dalam bus berupa P3K minimal terdiri dari kassa steril, plester perekat, antiseptic dan gunting tajam.
3) Informasi tanggap darurat, disediakan stiker yang berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat strategis dan mudah dilihat pada dua tempat berbeda.
4) Fasilitas pegangan penumpang berdiri, yakni alat bantu penumpang berdiri dengan nilai/ukuran jumlah yang berfungsi dan kondisi baik.
5) Pintu keluar atau masuk penumpang, yakni pintu harus tertutup pada saat kendaraan berjalan dengan nilai/ukuran dapat berfungsi dengan baik.
6) Alat pembatas kecepatan, alat pembatas kecepatan yang dipasang harus berfungsi baik.
7) Sabuk keselamatan, sabuk keselamatan minimal dua titik jangkar dan harus terpasang pada semua tempat duduk.

3. Kenyamanan, terdiri dari :
   a. Daya Angkut, Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut untuk mobil bus sedang total tiga puluh orang (dua puluh empat duduk dan enam berdiri).
   b. Fasilitas pengatur suhu ruangan, fasilitas yang dipersyaratkan untuk mewujudkan kondisi ruangan penumpang kendaraan dilengkapi *Air Conditioner* dengan suhu antara 20 – 22^{o}C.
   c. Fasilitas kebersihan, berupa tempat sampah yang ditempatkan pada ruang penumpang di bagian depan dan belakang.
   d. Larangan merokok, berupa stiker dan dengan gambar dan/atau tulisan “Dilarang Merokok” ditempatkan pada kaca samping kanan dan kiri kendaraan.

4. Keterjangkauan, yakni :
   a. Tarif atau biaya yang dikenakan pada pengguna jasa untuk satu kali perjalanan dimana pemerintah bisa menentukan tarif ekonomi sedangkan tarif non ekonomi ditentukan oleh operator dan persaingan pasar.
   b. Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor, yakni aksesibilitas pengguna jasa dalam melakukan perpindahan koridor dari tempat berangkat sampai dengan tujuan akhir maksimal dua kali.

5. Kesetaraan, antara lain :
   a. Tempat duduk prioritas, yakni tempat duduk dalam bus untuk penyandang cacat, manula, anak-anak dan wanita hamil dengan nilai/ukuran minimal empat buah.
   b. Ruangan tempat kursi roda, yakni ruangan yang dikhususkan bagi penumpang yang menggunakan kursi roda.

6. Keteraturan, antara lain :
   a. Informasi pelayanan, Informasi yang disampaikan didalam halte kepada pengguna jasa, sekurang-kurangnya memuat : Nama halte, Jadwal datang/ berangkat, jurusan/rute/koridor, perpindahan koridor dan terminal, tarif, peta jaringan pelayanan disampaikan melalui papan informasi visual, audio, tulisan, internet.
   b. Waktu tunggu, yakni waktu yang dibutuhkan pengguna jasa menunggu bus Waktu puncak maksimal tujuh menit, non puncak maks lima belas menit.

c. Kecepatan perjalanan, adalah kecepatan rata-rata perjalanan yang dipersyaratkan yakni Waktu puncak maks 30 km/jam, non puncak 50 km/jam.
d. Waktu berhenti di halte, yakni waktu berhenti bus di tiap halte dengan nilai/ukuran pada waktu puncak adalah empat puluh lima detik dan waktu non puncak adalah enam puluh detik.
e. Informasi waktu kedatangan bus, yakni informasi yang disampaikan didalam halte kepada pengguna jasa mengenai perkiraan waktu menunggu kedatangan bus melalui informasi visual ditempat strategis dan mudah dibaca.
f. Informasi halte yang akan dilewati, yakni informasi disampaikan di dalam bus untuk mempermudah pengguna jasa yang akan turun di sebuah halte (sedang dan akan dilewati) melalui informasi visual dan audio yang berfungsi baik.
g. Ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan bus, yakni memberi kepastian waktu keberangkatan dan kedatangan bus dengan nilai/ukuran keterlambatan sepuluh menit dari jadwal.
h. Informasi gangguan perjalanan bus fasilitas didalam halte yang memberikan informasi penyebab keterlambatan jadwal perjalanan mobil seperti gangguan keamanan, operasional dan keselamatan, disampaikan segera melalui papan pengumuman atau display.
i. Sistem pembayaran, yakni metode pembelian tiket yang memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi dengan cepat dan transparan dengan nilai/ukuran berupa *smart card* dan mesin tap.

Selain menggunakan konsep dan teori-teori sebagaimana tersebut diatas, peneliti juga menggunakan referensi dari penelitian terdahulu yang relevan, yakni :

1. Penelitian Agustina Widyati (2023, pp : 47-54) berjudul Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Bus “Trans Mamminasata” di Kota Makassar. Obyek penelitian ini adalah penumpang bus trans mamminasata. Jenis penelitian yang

digunakan adalah penelitian kuantitatif, dengan menggunakan empat dimensi yang diberi nama P-Transqual (*public transportation quality*) yaitu kenyamanan (comfort), personel (personnel), tampilan fisik (tangible) dan keandalan (reliability). Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mentransformasi data mentah menjadi informasi dan setlah itu di proses meliputi penyuntingan, data coding, tabulasi, verifikasi atau pemeriksaan atas pemasukan data setelah dilakukan uji validitas dan realibilitas setelah itu di bantu menggunakan SPSS, didalam uji validitas adalah akurasi alat ukur yang baik sehingga validitas akan meningkatkan bobot kebenaran data.

Perbedaan penelitian ini terletak pada obyek penelitian, analisis data yang digunakan dan dimensi penelitian. Peneliti mengadopsi p-transqual dan menambahkan penjelasan dengan indikator standar pelayanan minimal angkutan dari peraturan menteri perhubungan.

2. Penelitian Yulita dan Wijaya (2020, pp : 1-12) berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Publik terhadap Kepuasan Konsumen. Obyek penelitian ini adalah penumpang

kereta api *commuter line*. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif.

Menggunakan empat dimensi pokok dari Bakti dengan istilah P-Transqual (*public transportation quality*) yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai status kualitas pelayanan transportasi publik, sebagai berikut : a. Bukti fisik (*Tangibles*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. b. Kenyamanan (*Comfort*) adalah kemampuan suatu perusahaan untuk menimbulkan perasaan aman dan nyaman bagi konsumennya ketika mengkonsumsi jasa pelayanannya. c. Personil (*Personnel*) adalah suatu sikap keramahan, sikap hormat, dan empati yang ditunjukkan petugas yang memberikan jasa atau barang dalam melayani masyarakat. d. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama

untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda, yang diawali dengan uji instrumen, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh bukti nyata, kenyamanan, personil dan reliabilitas dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen KRL *Commuter Line* secara positif dan signifikan. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara seluruh faktor kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen KRL Commuter Line. Hal ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bakti (2015).

Perbedaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian ini terletak pada obyek penelitian, analisis data yang digunakan dan dimensi penelitian. Peneliti mengadopsi p transqual dan menambahkan penjelasan dengan indikator standar pelayanan minimal angkutan dari peraturan menteri perhubungan.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Yulianto dan Yahya (2018, pp : 1234 - 1251) berjudul Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Trans Mamminasata. Jenis penelitian yang digunakan adalah

kuantitatif. Pendekatan kualitas layanan yang digunakan adalah model Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985). Kualitas pelayanan publik diukur melalui lima dimensi yakni keandalan *(reliability)*, daya tanggap *(responsiveness)*, bukti langsung *(tangibles)*, jaminan *(assurance)* dan empati *(empathy)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh dimensi *reliability* terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan dimensi *responsiveness*, *tangible*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. *Reliability* diindikasikan dari jadwal ketepatan waktu keberangkatan bus Trans Mamminasata. *Responsiveness* yang diindikasikan dari kemudahan masyarakat memperoleh informasi tentang bus Trans Mamminasata. *Tangible* diindikasikan dari kondisi bus yang bersih, nyaman dan ber-AC. *Assurance* diindikasikan dari keamanan serta keselamatan yang terjamin. *Emphaty* diindikasikan dari sopir serta petugas karcis yang ramah dan memberikan kesan baik kepada penumpang. Terdapat pengaruh simultan kualitas layanan publik terhadap kepuasan masyarakat dimana dimensi *assurance* memiliki pengaruh paling besar.

Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada obyek penelitian dan dimensi kualitas pelayanan yang digunakan.

Obyek sebelumya adalah bus Trans Mamminasata yang dikelola oleh Perum Damri dengan jenis bus besar berkapasitas 40 penumpang dengan dimensi SERVQUAL dari Parasuraman dkk.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Al Rasyid (2015, pp : 97-105) berjudul Kualitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Perum Damri Unit Angkutan Bus Khusus Gresik-Bandara Juanda). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dimana yang dicari adalah pemahaman atas fenomena sosial dalam sudut pandang subyek penelitian.

   Kualitas pelayanan jasa angkutan umum Perum Damri Cabang Surabaya unit angkutan khusus bus Gresik-Bandara Juanda dianalisis dengan menggunakan 5 dimensi yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphathy* serta menggunakan 3 dimensi didalam menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

   Peneliti mengukur indikator dengan membandingkan gambaran ideal teoritik dan kondisi empiris dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Perum Damri Unit Angkutan Bus Khusus Gresik-Bandara Juanda sudah cukup baik. Seluruh dimensi telah menunjukkan kesesuaian gambaran ideal dan kondisi

realistis walaupun masing-masing dimensi masih terdapat beberapa indikator yang memerlukan perbaikan.

Tangible, masyarakat pengguna bus khusus ini kecewa dengan tempat tunggu dan pangkalan bus yang kurang memadai. *Reliability*, masyarakat menginginkan adanya counter untuk pembayaran tiket bus khusus ini. R*esponsiveness* dari indikator daya tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, terdapat permasalahan dalam kasus jam beroperasinya bus khusus ini. *Assurance*, pelayanan bus khusus Bandara Juanda belum mampu mewujudkan indikator jaminan kepastian waktu pelayanan yang dijanjikan

Hasil analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa struktur organisasi. mempengaruhi dimensi *tangibles*, *reliability* dan *responsiveness*. Kemampuan aparat mempengaruhi dimensi *reliability, responsiveness* dan *emphaty*. Sistem pelayanan mempengaruhi dimensi *tangibles* dan *assurance*.

Dari penelitian ini akan dilihat bagaimana kualitas pelayanan angkutan umum darat pada jenis angkutan perintis jalan. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan terletak

pada metodologi dan dimensi kualitas pelayanan yang digunakan.

B. Definisi Konsep

Kualitas pelayanan transportasi publik adalah jaminan mutu yang diberikan kepada pengguna layanan berdasarkan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan sesuai peraturan perundangan yang dapat menjelaskan indikator pengukuran dari dimensi kenyamanan, personel, tampilan fisik dan keandalan.

a. Kenyamanan adalah perasaan yang dimiliki individu secara subyektif atas terpenuhinya kebutuhan seperti kecukupan kapasitas, suhu ruangan yang sejuk, kebersihan, keamanan dan keselamatan dalam menggunakan transportasi publik.
b. Personel atau awak kendaraan adalah pengemudi transportasi publik yang dalam memberikan pelayanan wajib memiliki pengetahuan, ketrampilan dan perilaku yang baik.
c. Tampilan fisik adalah perwujudan sarana transportasi publik yang secara kasat mata dapat dilihat meliputi kondisi interior dan eksterior, kondisi tempat duduk dan dan alat penunjang keselamatan dan kesehatan yang ada dalam bus.
d. Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan secara tepat waktu, sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan

berdasarkan sistem pelayanan yang telah dibangun termasuk kemampuan mengkomunikasikan kepada masyarakat.

C. Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian yang digunakan dalam memecahkan masalah penelitian. Kualitas pelayanan transportasi publik diukur dengan mengadopsi Model P-Transqual dari Bakti dan Sumaedi ini bahwa model tersebut untuk memenuhi kebutuhan instrumen pengukuran yang lebih kontekstual dengan karakteristik layanan transportasi publik di Indonesia, khususnya layanan transportasi darat pada angkutan jalan perintis dalam pemenuhan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 73 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Subsidi Angkutan Jalan Perintis.

Gambar 3

Model Penelitian



Sumber : Bakti & Sumaedi (2017 : 134-135)