

KAJIAN EVALUASI STANDAR PELAYANAN MINIMUM KHUSUSNYA PADA BUS AKAP DI JAWA TENGAH

Rini Sulyanti *)

Badan Litbang Perhubungan Jalan Merdeka Timur Nomor 5 Jakarta Pusat

ABSTRACT

Inter-City Bus Service Inter-Province in the city of Semarang, Central Java Province, which is served by 12 PO, has been linking the towns between the provinces in Java and Sumatra.

In operating its fleet to serve the needs of service users, need to know how the PO carry out minimum service standards under the provision.

Through analysis of descriptive statistics can give an idea of minimum service standards that have been implemented by the PO and opinions Descending service users in Central Java Province.

Keywords: Minimum Standards Service

PENDAHULUAN

Standar Pelayanan Minimum (SPM) adalah suatu pelayanan yang memenuhi persyaratan minimal kelayakan, fungsi - fungsi utama yang terdapat dalam standar pelayanan minimum harus dapat dilaksanakan dengan baik oleh pihak terkait. Pelayanan terhadap transportasi dilatarbelakangi suatu harapan agar pelayanan dibidang transportasi dapat menghasilkan suatu pelayanan yang efektif dan efisien, yang bertujuan untuk menyediakan transportasi yang diperlukan masyarakat secara aman, nyaman bersih dan dapat dipercaya.

Terkait dengan standar pelayanan minimum yang diterapkan di bidang transportasi jalan oleh penyedia jasa transportasi khususnya Angkutan Antar Kota Antar Propinsi di kota Semarang Propinsi Jawa Tengah yang dilayani oleh 12 PO, maka perlu dilakukan evaluasi guna mengetahui sejauhmana hal tersebut sudah diterapkan. Lokasi penelitian di Kota Semarang Propinsi Jawa Tengah ini karena kondisi Propinsi Jawa Tengah dinilai sangat strategis sebagai daerah yang dilalui beberapa ruas jalan nasional, yang meliputi Jalur Pantura (menghubungkan Jakarta-Semarang-Surabaya-Banyuwangi) Jalur Tegal-Purwokerto, Jalur Lintas Selatan (menghubungkan Bandung-Yogyakarta-Surakarta-Madiun-Surabaya) Serta Jalur Semarang-Solo-Losari. Pintu gerbang Jawa Tengah sebelah barat dapat ditempuh 3,5 - 4 jam perjalanan dari Jakarta. Saat ini telah dibangun ruas jalan Tol yang menghubungkan Semarang dan Solo , sehingga mempersingkat waktu tempuh dan memperlancar kegiatan perekonomian, perlu mendapat perhatian transportasi jalan khususnya yang dilayani oleh angkutan umum Bus Antar Kota Antar Propinsi (AKAP). Dari ke 12 PO, dipilih 3 PO sebagai sampel yaitu PO Safari Dharma Raya, PO Sumber Alam, dan Bus DAMRI.

Rumusan masalah yang mengemuka dalam penelitian ini adalah

1. Sejauhmana perusahaan bus melaksanakan standar pelayanan minimum dalam pengoperasian bus yang dikelolanya ?

2. Bagaimana opini penumpang terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan bus dari sisi kepentingan dan harapan ?
3. Fasilitas tambahan apa yang diperlukan untuk memperbaiki pelayanan berdasarkan SPM ?

Maksud penelitian adalah untuk mengevaluasi implementasi pelayanan standar minimum oleh perusahaan jasa transportasi khususnya bus antar kota antar propinsi, sedangkan tujuannya adalah untuk memperoleh hasil evaluasi mengenai implementasi pelayanan standar minimum oleh perusahaan jasa transportasi khususnya bus antar kota antar propinsi. 3 Kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai sumbangan pemikiran, saran dan perbaikan pelayanan transportasi khususnya pelayanan Bus Antar Kota Antar Propinsi.

Untuk lebih fokus dalam melakukan kajian, maka dilakukan pembatasan kajian dengan mengambil sample dan lokasi kajian pada perusahaan jasa transportasi Bus Antar kota antar propinsi di Jawa Tengah, yaitu perusahaan Bus DAMRI, Sumber Alam dan Safari Dharma Raya, dengan ruang lingkup yakni inventarisasi peraturan perundang-undangan yang terkait pada pelayanan, khususnya tentang standar pelayanan minimum di bidang pengoperasian Bus Antar Kota Antar Propinsi, indentifikasi penerapan Standar Pelayanan Minimum oleh perusahaan Bus DAMRI, Sumber Alam, Safari Dharma Raya beserta jumlah kendaraan di setiap perusahaan yang menjadi lokasi kajian, indentifikasi opini pengguna jasa Angkutan Antar Kota Antar Propinsi di lokasi kajian dan melakukan analisis dan menyusun rekomendasi.

Hasil yang diharapkan dari kajian ini adalah terevaluasinya masalah pelaksanaan standar pelayanan minimum pada perusahaan Bus antar kota antar propinsi guna dilakukan perbaikan dalam pelayanan untuk masyarakat.

KERANGKA PEMIKIRAN

1. Manajemen jasa menurut Zeithaml & Bitner (2003:20) merupakan penerapan fungsi-fungsi manajemen khusus untuk perusahaan (organisasi) yang bergerak di bidang jasa, terutama fungsi pemasaran, operasi dan sumber daya manusia. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa, harus sadar bahwa ada 4 (empat) perbedaan kegiatan yang sangat mendasar pada perusahaan yang menghasilkan barang jadi. Empat hal tersebut adalah :
 - a. *Intangibility*. Jasa bersifat *intangible*, artinya tidak dapat dilihat, diraba, dicium, atau didengar, sebelum dibeli. Konsep *intangible* ini memiliki dua pengertian (Bery dalam Enis and Cox, 1988) yaitu sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat diraba, serta sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami secara rohaniah;
 - b. *Variability*. Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *nonstandardized out-put*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut dihasilkan. Ada 3 (tiga) faktor yang menyebabkan adanya variabilitas kualitas jasa, yaitu kerjasama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral atau motivasi karyawan dalam melayani pelanggan, dan beban kerja perusahaan;

- c. *Inseparability*. Produksi dan konsumsi dari beberapa jasa adalah *inseparable* perusahaan (*service delivery*), dan biasanya berinteraksi antara pelanggan dengan penyedia jasa. Tidak seperti produsen barang jadi, penyedia jasa tidak mempunyai faktor *benefit* sebagai penyangga antara produksi dan konsumsi;
- d. *Perishability*. Sifat jasa adalah tidak bisa disimpan, sehingga tidak dapat dijual pada masa yang akan datang. Keadaan mudah musnah ini bukanlah suatu masalah jika permintaannya stabil dalam melakukan persiapan pelayanan sebelumnya, jika permintaan fluktuasi, maka perusahaan akan menghadapi masalah yang sulit dalam melakukan persiapan pelayanannya. Untuk itu perlu dilakukan pengenalan produk, penetapan harga, suatu program promosi yang tepat, untuk mengantisipasi ketidaksesuaian atau akan permintaan dan penawaran Jasa.

2. Pengertian Standar Pelayanan Minimum

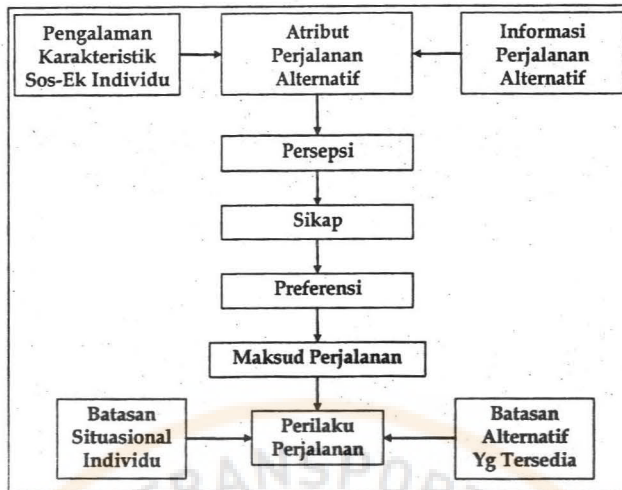
Pengertian Standar Pelayanan Minimum adalah suatu pelayanan yang memenuhi persyaratan minimal kelayakan, sebagaimana dicantumkan dalam Undang - Undang nomor 32 tahun 2004 tentang Otonomi Daerah fungsi - fungsi utama yang terdapat dalam standar pelayanan minimum harus dapat dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah daerah setempat, kewenangan pemerintah daerah dalam hal pelayanan terhadap transportasi dilatarbelakangi suatu harapan agar pelayanan dibidang transportasi dapat menghasilkan suatu pelayanan yang efektif dan efisien, tujuannya adalah untuk menyediakan transportasi yang diperlukan masyarakat secara aman, nyaman bersih dan dapat dipercaya.

Standar Pelayanan Minimum pada Angkutan Bus Antar Kota Antar Propinsi sesuai dengan Keputusan direktur Jenderal perhubungan Darat Nomor : SK.1131/AJ. 003/DRJD/2003 Tentang Petunjuk teknis Standar Fasilitas Pelayanan Bus Umum Angkutan Antar Kota . Dimana untuk kelas non ekonomi terbagi menjadi 4 (empat) kelas yakni Bisnis, bisnis AC, Executive, dan super Executive.

Pengelola Bus menciptakan kreativitasnya untuk memasuki celah pasar yang ada, sehingga kelas tersebut tidak dapat sebagai acuan pokok. Banyak operator bus yang masih memberikan fasilitas tambahan lagi seperti televisi, audio, snack, sebagai catatan juga bahwa fasilitas toilet hanya dapat digunakan khusus buang air kecil, hal ini agar tidak mengganggu penumpang yang lain.

3. Perilaku Pemilihan Individu dalam memilih Transportasi Moda

Perilaku konsumen secara umum, penekanannya terletak pada proses keputusan membeli produk barang atau jasa. Sehingga, dalam pemilihan perjalanan penekanannya terletak pada proses memilih. Pelaku perjalanan biasanya dihadapkan pada beberapa alternatif. Yang paling menonjol adalah produk jasa atau moda angkutan apa yang akan digunakan dalam melakukan perjalanan. Dalam menelaah perilaku perjalanan, *Ster D. Gleave* membedakan elemen-elemen yang bersifat eksternal (seperti : persepsi, sikap, preferensi). Proses yang mendasari perilaku perjalanan (*travel behavior*) ini ditunjukkan pada gambar dibawah ini



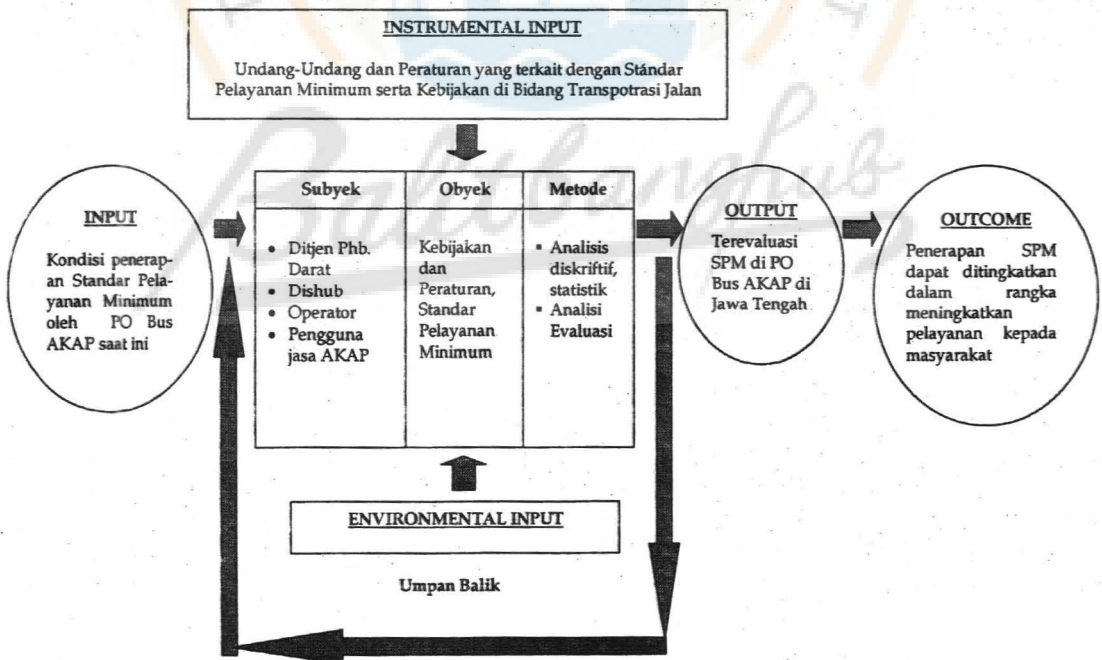
Gambar 1. Elemen Perilaku Perjalanan Individu

Bila pelaku perjalanan telah mencapai tahap keputusan untuk melakukan perjalanan, maka ada beberapa tahap lagi yang harus dilaluinya (Manheim) dalam pemilihan moda yang akan digunakannya, yakni formulasi preferensi secara eksplisif; dan pemahaman karakteristik setiap alternatif pada setiap atribut.

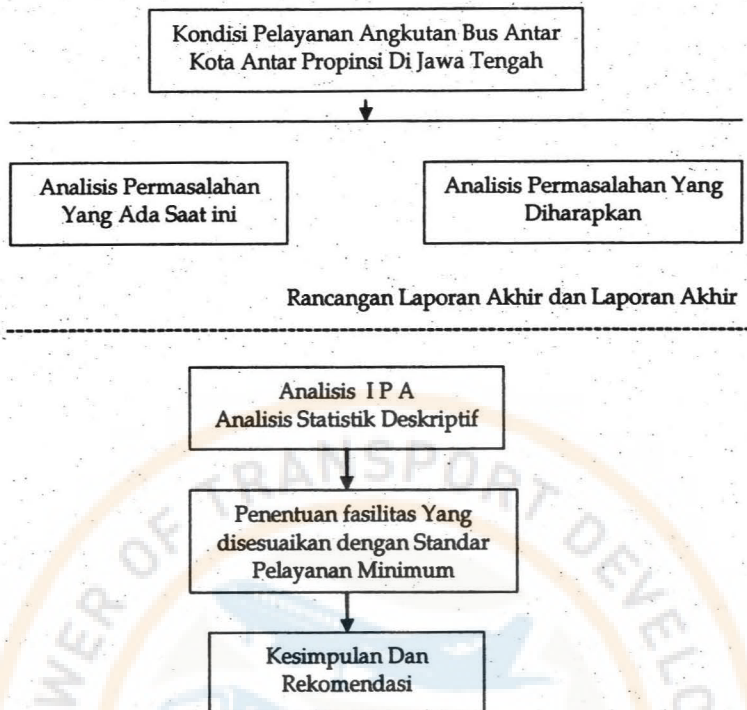
Hasil proses dari tahapan di atas berupa pilihan pada satu alternatif, dalam hal ini adalah produk jasa angkutan yang akan digunakan dalam melakukan perjalanan.

METODOLOGI

Langkah-langkah penyelesaian kajian, tertera dalam gambar berikut :



Gambar 2. Pola Pikir Studi



Gambar 3. Alur Pikir

Penentuan penyusunan pelaksanaan Standar Pelayanan Minimum oleh perusahaan bus antar kota antar propinsi dapat dilihat berdasarkan pendapat dari pengguna jasa angkutan bus antar kota antar propinsi. sendiri, metodologi dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Pengumpulan ata Primer dengan Metode Survei

Teknik pengumpulan data pada kajian ini menggunakan survei kuesioner , Responden yang dipilih adalah pengguna jasa dan pengusaha angkutan bus antar kota antar propinsi yang berumur antara 17 s/d 51 tahun dan dilakukan di wilayah Jawa Tengah, dengan jumlah responden sebanyak 150.

Data primer yang akan dihasilkan meliputi informasi yang berkaitan dengan identifikasi/ profil responden dan kondisi pelayanan yang diterima oleh responden pada saat menggunakan jasa angkutan bus antar kota antar propinsi serta peran perusahaan dalam melaksanakan pengoperasian angkutan bus antar kota antar propinsi . Informasi penting lainnya juga akan digali dari survei ini, guna mendukung proses analisis dan evaluasi.

2. Pengumpulan Data Sekunder, meliputi karekteristik pengguna jasa angkutan bus antar kota antar propinsi atas penerimaan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan bus antar kota antar propinsi. Data ini digunakan sebagai acuan dalam mendukung analisis lanjutan dari data primer. Dilakukan pula dtusi keputskaan di literatur yang berhubungan dengan standar pelayanan minimum pada pengoperasian bus antar kota antar propinsi dan merangkum studi yang terkait dengan judul kajian yang telah dilakukan sebelumnya.

GAMBARAN UMUM

Data sekunder yang berhasil dikumpulkan pada saat survei di lokasi penelitian, yaitu di Kota Semarang yang merupakan ibu kota Propinsi Jawa Tengah, diantaranya adalah kondisi administratif, kota Semarang, profil dari masing-masing PO yang disurvei serta data lainnya yang terkat, diuraikan sebagai berikut :

1. Kondisi administratif kota Semarang



Gambar 4. Peta Kota Semarang

Jumlah penduduk kota Semarang sebanyak 1.351.246 jiwa. Luas kota Semarang adalah 373,67 Km² (berdasarkan data dari profil Kota Semarang pada tahun 2009) terbagi menjadi 16 kecamatan dan 177 Desa yang berbatasan langsung dengan Laut Jawa di sebelah Utara, Kabupaten Semarang di sebelah Selatan, Kabupaten Kendal di sebelah Barat, serta kabupaten Demak di sebelah Timur. Monumen menjadi lambang dan ciri khas Ibu Kota Provinsi Jawa Tengah. Kota ini memiliki dua daerah yang secara geografis keadaannya sangat berlawanan, daerah bagian selatan berada pada ketinggian 270 m di atas permukaan laut, merupakan perbukitan yang berhawa sejuk dan segar, hal ini berbeda dengan utara, struktur geologis wilayah ini adalah dataran aluvial pantai dengan nama kota bawah ini merupakan pusat aktivitas pemerintahan dan perdagangan hawa daerah ini sama seperti daerah pantai lainnya panas.

2. Kondisi Umum Transportasi di Kota Semarang

- a. Di Kota Semarang terdapat tiga kelompok trayek Pelayanan Transportasi di kota Semarang yaitu trayek utama yang dilayani oleh dua jenis armada yaitu bus besar dengan kapasitas 50 *seat* dan bus sedang yang berkapasitas 26 *seat*, beroperasi di jalan - jalan utama di wilayah Kota Semarang. Trayek selanjutnya adalah trayek cabang yang dilayani oleh armada jenis MPU dengan kapasitas 14 *seat* yang melayani jalan - jalan utama di pusat Kota Semarang, ada juga trayek ranting yang dilayani oleh armada jenis MPU yang berkapasitas 14 *seat* trayek ini tersebar di beberapa kawasan di wilayah Kota Semarang yang melayani pergerakan masyarakat dalam kawasan tersebut.

- b. Terminal yang ada di kota Semarang adalah terminal Terboyo yang merupakan terminal kelas A kota Semarang dan sebagai salah satu prasarana alat transportasi kota Semarang yang menggunakan sistem sentralisasi pada akhir-akhir ini tidak sesuai dengan yang diharapkan banyak pihak. Terminal Terboyo kini berada dalam kondisi yang semrawut dan porak poranda . Kondisi jalan semakin buruk serta kemacetan jalan terjadi di ujung jalan keluar terminal tersebut . Hal itu dikarenakan semua angkutan /bus dengan tujuan kota Semarang masuk ke Terminal Terboyo sehingga pada jam-jam dan hari-hari tertentu menyebabkan jalan menuju terminal Terboyo mengalami tingkat kepadatan /kemacetan yang tinggi sebab selain itu daerah tersebut merupakan kawasan industri yang mempunyai tingkat aktifitas / mobilitas manusia dan barang tinggi.
- c. Pergerakan penumpang Bus Antar Kota di Semarang rata-rata setiap hari sebesar 683.280 smp yang meliputi pergerakan internal dan eksternal kota Semarang dengan jumlah pergerakan yang dilakukan tiap penduduk rata-rata adalah sebanyak 0,506 smp/penduduk (Dinas Perhubungan Kota Semarang, 2003). rata-rata jarak perjalanan yang dilakukan dengan menggunakan moda angkutan umum jenis bus kota di Semarang adalah rata-rata sekitar 7.381 km, sedangkan rata-rata panjang perjalanan dengan menggunakan moda mobil penumpang umum adalah sekitar 6.772 km.
- d. Beberapa fasilitas kelas bus umum yang dijumpai di Indonesia khususnya bus antar kota antar provinsi (AKAP) berbadan besar yaitu :
- 1) Kelas Ekonomi, Bus dengan fasilitas non *Air Conditioned* (AC) dengan kapasitas tempat duduk 53-59 orang dengan konfigurasi 2-3 (dua di kiri dan tiga di kanan). Fasilitas *Recleaning Seat* (sandaran kursi dapat diatur) tidak selalu ada pada setiap operator Bus.
 - 2) Kelas AC Ekonomi, Bus dengan fasilitas AC dengan kapasitas tempat duduk 53-59 orang dengan konfigurasi 2-3 (dua di kiri dan tiga di kanan). Fasilitas *Recleaning Seat* (sandaran kursi dapat diatur) tidak selalu ada pada setiap operator Bus. Di beberapa kota operator bus mengoperasikan ATB (AC Tarif Iasa) untuk AC Ekonomi
 - 3) Kelas Patas, Istilah yang umum digunakan untuk menggambarkan bus dengan layanan cepat dengan tempat duduk terbatas. Kapasitas tempat duduk berkisar 40- 48 orang penumpang dengan konfigurasi 2 - 2 (dua di kiri dan dua di kanan). Umumnya kursi telah memiliki fasilitas *recleaning seat*. Di beberapa perusahaan, operator menetapkan pemisahan antara Bus Patas Non AC dengan konfigurasi yang sama hanya berbeda isinya fasilitas tambahan penyejuk udara.
 - 4) Kelas VIP, Bus dengan fasilitas AC dengan kapasitas tempat duduk 33 - 40 orang penumpang dengan konfigurasi 2-2. tempat duduk telah dilengkapi *re-cleaning seat* plus fasilitas toilet didalamnya.
 - 5) Kelas Executive, bus dengan fasilitas AC dengan kapasitas tempat duduk 24-32 orang penumpang dengan konfigurasi 2- 2. Tempat duduk telah dilengkapi *re-cleaning seat* ditambah dengan leg rest, ada juga yang dilengkapi dengan bantal dan selimut. Fasilitas *toilet* juga diberikan sebagai layanan standarnya.

- 6) Super Executive, Merupakan katagori lux. Bus dengan fasilita AC dengan kapasitas tempat duduk 18-24 orang penumpang dengan konfigurasi 1-2 (satu di kiri dan dua di kanan). Tempat duduk telah dilengkapi *recleaning seat* ditambah dengan *leg rest*. Aksesoris tambahan seperti bantal dan selimut jadi bentuk layanan standar serta fasilitas *toilet*.

3. Profil Perusahaan Otobus (PO) Antar Kota Antar Provinsi

a Profil Perum DAMRI

Tugas yang diemban adalah melaksanakan penyelenggaraan angkutan darat untuk masyarakat dengan sarana angkutan yang dimiliki seperti truk, bus serta angkutan motor lainnya. Dalam perkembangannya, melihat potensi DAMRI dalam menangani pembangunan transportasi darat yang sangat penting bagi wilayah Indonesia, sebutan jawatan diubah menjadi Perusahaan Negara Angkutan Motor DAMRI yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah No.233 tahun 1961. Kemudian diubah menjadi PERUM yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah No.31 tahun 1994 sebagai PERUM DAMRI. Perum DAMRI melayani trayek di seluruh Indonesia, baik bus besar dan sedang, dengan berbagai jenis fasilitas dari kelas ekonomi sampai kelas eksekutif, AKAP dan AKDP serta melayani rute dalam kota, seperti yang ada di kota Semarang, Yogyakarta, Surakarta dan kota-kota besar lainnya diseluruh Indonesia.

b Profil PO Sumber Alam

Visi dari perusahaan adalah Menjadi Armada angkutan pilihan di Indonesia, sedangkan misi Perusahaan adalah, menyelenggarakan jasa angkutan darat yang mengutamakan keselamatan, ketepatan waktu dan pelayanan yang prima dengan sentuhan keramah-tamahan, memaksimalkan pertumbuhan nilai perusahaan, efisiensi dan mensejahterakan pegawai, serta menjadi mitra yang bisa dipercaya oleh masyarakat khususnya pengguna jasa transportasi angkutan darat Po Sumber Alam.

Sumber Alam sebuah perusahaan oto bus yang berpusat di kota Kutoarjo, Purworejo Jawa Tengah. Sumber Alam melayani jurusan Jakarta - Purworejo - Yogyakarta - melalui jalur selatan Jawa Tengah. Menyediakan berbagai tipe bus yang dibutuhkan oleh pelanggannya mulai dari kelas Ekonomi, Bisnis, Eksekutif. Jadwal keberangkatannya juga variatif mulai dari pagi hari sampai malam hari, agen-agen bus Sumber Alam juga telah tersebar di beberapa kota - kota besar seperti Jakarta, Semarang, Yogyakarta, Surakarta, dan di Jabodetabek sudah ada beberapa agen sehingga memudahkan pelanggan untuk naik Bus ini. Jumlah armada lebih dari 200 armada yang siap melayani di berbagai Trayek, baik dalam kota maupun luar kota dengan jenis trayek AKAP, AKDP, selain itu Po Sumber Alam juga melayani paket-paket wisata seperti Tour Bali, Yogyakarta, Jakarta dan kota - kota besar di seluruh Indonesia.

c. Profil PO Safari Dharma Raya

PT Safari Dharma Sakti (dengan nama dagang PO. SAFARI DHARMA RAYA) mulai berdiri tahun 1969 di kota Temanggung, Jawa Tengah dengan nama PO OBL yang mana merupakan singkatan nama dari pemiliknya Oei Bie Lay (Darmoyuwono). Rute awal

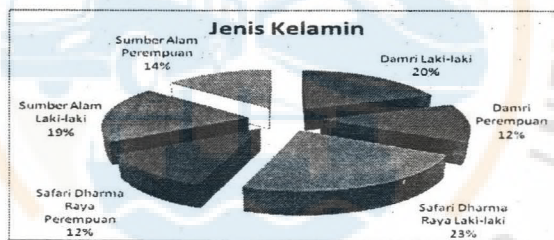
yang dijalani adalah rute jarak pendek yaitu jurusan Magelang – Ngadirejo PP. Dalam perkembangan usaha jasa angkutan ini mulai merambah ke armada bis malam pada tahun 1971 dengan rute Temanggung – Surabaya – Malang PP (baik melalui Yogyakarta maupun Semarang), dan kemudian semakin berkembang dengan menambah rute jurusan Yogyakarta – Jakarta PP pada tahun 1974 dan pada tahun 1989 membuka 2 Jurusan baru yaitu Jakarta – Denpasar – PP dan Temanggung – Yogyakarta – Denpasar PP. Agar lebih berkonsentrasi pada armada bus malam dengan spesialisasi kelas eksekutif dan super eksekutif maka rute bus siang mulai tahun 1984 tidak dijalani lagi.

HASIL PENELITIAN

Tujuan penggunaan analisis statistik deskriptif adalah guna memperoleh nilai rata-rata untuk masing-masing atribut tingkat penerapan standar pelayanan minimum serta identitas responden. Selanjutnya berdasarkan pengolahan data di atas, maka dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jenis Kelamin

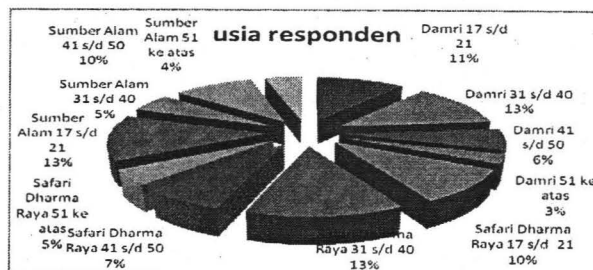
Berdasarkan hasil survei, 19,65 % jenis kelamin Laki-laki, dan 12,50 % jenis kelamin Perempuan, untuk penumpang Bus DAMRI, sebanyak 23,21 % Laki-laki, dan 11,60 %, Perempuan, penumpang Bus Safari Dharma Raya 18,75 % Laki-laki, dan 14,29 % Perempuan untuk penumpang Bus Sumber Alam.



Gambar 5. Jenis Kelamin

2. Usia Responden

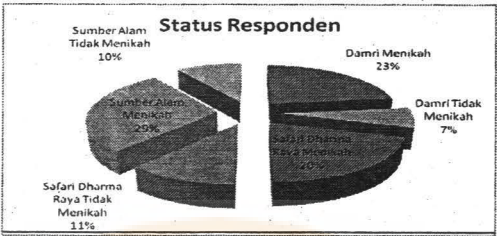
Diperoleh data tentang usia responden yaitu sebanyak 10,71% n dengan usia 17-31 Th, sebanyak 12,50 % usia 31- 40 Th, Sebanyak 6,25 %, usia 41-50 Th, dan sebanyak 2,68 %, usia > 51 Th.



Gambar 6. Usia Responden

3. Status responden

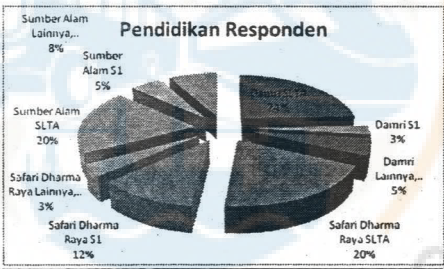
Berdasarkan hasil survei pada pengguna jasa Bus DAMRI, Safari Dharma Raya, dan Sumber Alam maka diperoleh data status responden yaitu sebanyak 25 % responden dengan status Menikah, dan 7,14 % responden dengan status Tidak Menikah



Gambar 7. Status Responden

4. Pendidikan Responden

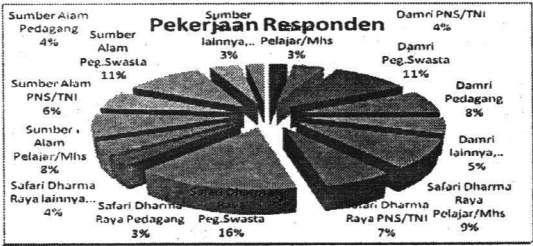
Berdasarkan hasil survei pada pengguna jasa Bus DAMRI, Safari Dharma Raya, dan sumber Alam maka diperoleh data responden berikut : sebanyak 24,11 % responden dengan pendidikan SLTA, sebanyak 2,68 % responden dengan pendidikan S1, dan sebanyak 5,36 % responden dengan pendidikan Lainnya untuk penumpang Bus Damri, sebanyak 19,64 % responden dengan pendidikan SLTA, sebanyak 11,60 % responden dengan pendidikan S1, dan sebanyak 3,57 % responden dengan pendidikan lainnya.



Gambar 8. Pendidikan Responden

5. Pekerjaan responden

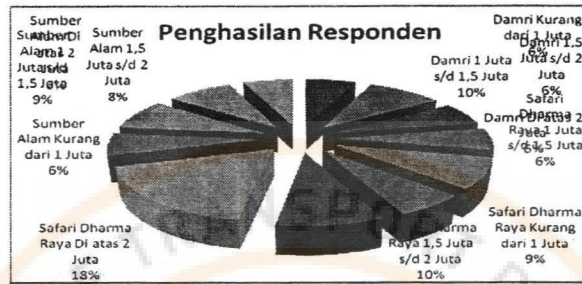
Berdasarkan hasil survei, maka diperoleh data pendidikan responden i sebagai berikut. sebanyak 2,67 % responden dengan status Pelajar/Mhs, sebanyak 4,46 % responden dengan status PNS/TNI, sebanyak 11,60% responden dengan status Peg Swasta, sebanyak 8,04 % responden dengan status Pedagang, dan sebanyak 5,36 % responden dengan status Lainnya



Gambar 9. Pekerjaan Responden

6. Penghasilan Responden

Berdasarkan hasil survei pada pengguna jasa Bus Dhamri, Safari Dharma Raya, dan sumber Alam maka diperoleh data tentang penghasilan responden sebagai berikut. sebanyak 6,32% responden dengan penghasilan < 1 Jt, sebanyak 9,47 % responden dengan penghasilan 1 s/d 1,5 Jt, sebanyak 6,31 % responden dengan penghasilan 1,5 s/d 2 Jt, dan sebanyak 6,31 % responden dengan penghasilan > 2 Jt. penghasilan responden



Gambar 10. Penghasilan Responden

7. Maksud Perjalanan Responden

Berdasarkan hasil survei pada pengguna jasa Bus DAMRI, Safari Dharma Raya, dan Sumber Alam maka diperoleh opini sebagai berikut. sebanyak 9,82 % responden dengan maksud perjalanan Bekerja/Bisnis, sebanyak 0,89 % responden dengan maksud perjalanan Rekreasi, sebanyak 21,43 % responden dengan maksud perjalanan Mengunjungi Keluarga, dan sebanyak 0 % responden dengan maksud perjalanan Kuliah, untuk penumpang Bus DAMRI, Sebanyak 9,82 % responden dengan maksud perjalanan Bekerja/ Bisnis , sebanyak 0 % responden dengan maksud perjalanan Rekreasi, sebanyak 20,54 % responden dengan maksud perjalanan Mengunjungi Keluarga, dan sebanyak 4,46 % responden dengan maksud perjalanan Kuliah,



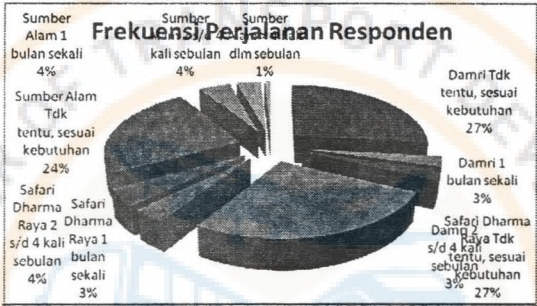
Gambar 11. Maksud Perjalanan

8. Frekuensi Responden Melakukan Perjalanan

Berdasarkan hasil survei pada pengguna jasa Bus Dhamri, Safari Dharma Raya, dan Sumber Alam maka diperoleh opini sebagai berikut. sebanyak 26,79 % responden dengan Frekuensi perjalanan tidak tentu/ sesuai kebutuhan, sebanyak 2,68 % responden dengan Frekuensi perjalanan 1 bulan sekali, Sebanyak 2,68 % responden dengan Frekuensi perjalanan 2 s/d 4 x sebulan, dan sebanyak 0 % responden dengan Frekuensi perjalanan lebih 4 kali dalam sebulan.

9. Jenis/Kelas Bus yang sering digunakan responden

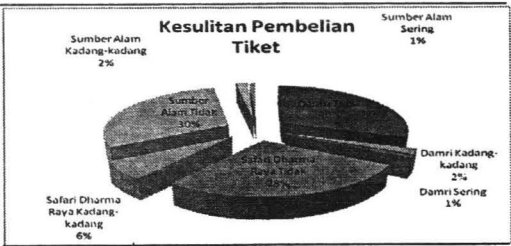
Berdasarkan hasil survei pada pengguna jasa Bus DAMRI, Safari Dharma Raya, dan sumber Alam maka diperoleh opini sebagai berikut. sebanyak 16,96 % responden menggunakan Bus Kelas Ekonomi, sebanyak 8,04 % responden menggunakan Bus Kelas Bisnis, dan sebanyak 7,14 % responden menggunakan Bus Kelas Eksekutif untuk penumpang Bus DAMRI, sebanyak 3,57 % responden menggunakan Bus Kelas Ekonomi, sebanyak 8,04 % menggunakan Bus Kelas Bisnis, dan sebanyak 23,21 % responden menggunakan Bus Kelas Eksekutif, untuk penumpang Bus Safari Dharma Raya, sebanyak 11,60 % responden menggunakan Bus Kelas Ekonomi, sebanyak 22,35 % responden menggunakan Bus Kelas Bisnis, dan sebanyak 6,25 % responden menggunakan Bus Kelas Eksekutif, untuk penumpang Bus Sumber Alam.



Gambar 12. Frekuensi Perjalanan

10. Pembelian Tiket bagi Responden

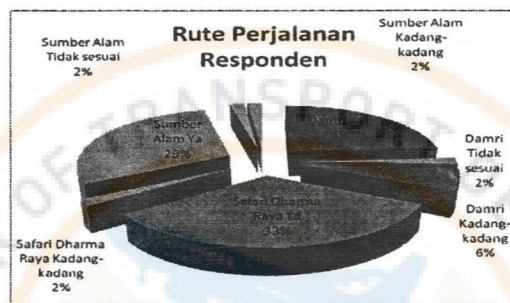
Berdasarkan hasil survei pada pengguna jasa Bus DAMRI, Safari Dharma Raya, dan sumber Alam maka diperoleh opini sebagai berikut. sebanyak 30,36 % responden tidak mendapat kesulitan dalam pembelian tiket, sebanyak 1,79 % responden kadang-kadang mendapat kesulitan dalam pembelian tiket, dan sebanyak 0,89 % responden sering mendapat kesulitan untuk pembelian tiket, untuk penumpang Bus Damri, sebanyak 27,67 % responden tidak mendapat kesulitan dalam pembelian tiket, sebanyak 6,25 % responden kadang – kadang mendapat kesulitan dalam pembelian tiket, dan sebanyak 0 % responden sering mendapat kesulitan dalam pembelian tiket.



Gambar 13. Kesulitan Membeli 1

11. Rute Perjalanan

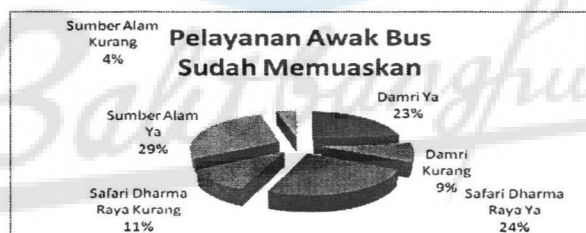
Berdasarkan hasil survei pada pengguna jasa Bus DAMRI, Safari Dharma Raya, dan Sumber Alam maka diperoleh opini sebagai berikut. sebanyak 24,11% responden menjawab sudah sesuai dengan rute yang ditentukan, sebanyak 1,79 % responden menjawab tidak sesuai dengan rute yang ditentukan, dan sebanyak 6,25 % responden menjawab kadang-kadang tidak sesuai dengan rute yang ditentukan, untuk penumpang Bus Damri, sebanyak 33,03 % responden menjawab sudah sesuai dengan rute yang ditentukan, sebanyak 0 % responden menjawab tidak sesuai dengan rute yang ditentukan, dan sebanyak 1,79 % responden menjawab kadang – kadang tidak sesuai dengan rute yang ditentukan.



Gambar 14. Rute Perjalanan

12. Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Awak Bus

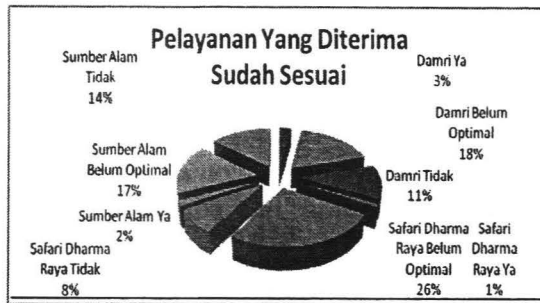
Berdasarkan hasil survei pada pengguna jasa Bus DAMRI, Safari Dharma Raya, dan Sumber Alam maka diperoleh opini sebagai berikut. Sebanyak 23,21% responden menjawab pelayanan awak bus sudah memuaskan, sebanyak 8,93 % responden menjawab pelayanan awak bus kurang memuaskan, dan sebanyak 0 % responden menjawab pelayanan awak bus tidak memuaskan.



Gambar 15. Tingkat Kepuasan Pelayanan

13 Pelayanan Yang Diterima Selama dalam Perjalanan Sudah Sesuai dengan Biaya Yang Dikeluarkan

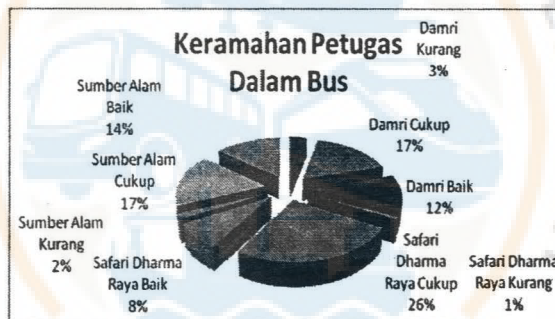
Berdasarkan hasil survei pada pengguna jasa Bus DAMRI, Safari Dharma Raya, dan Sumber Alam maka diperoleh opini sebagai berikut : sebanyak 22,32 % responden menjawab sudah sesuai dengan biaya yang dikeluarkan, sebanyak 9,82 % responden menjawab belum optimal, dan sebanyak 0 % responden menjawab tidak sesuai dengan biaya yang dikeluarkan.



Gambar 16. Kesesuaian Pelayanan Dengan Biaya yang Dikeluarkan

14 Tingkat Keramahan Awak Bus

Berdasarkan hasil survei pada pengguna jasa Bus DAMRI, Safari Dharma Raya, dan Sumber Alam maka diperoleh opini sebagai berikut. sebanyak 3,57 % responden menjawab Awak Bus Kurang ramah terhadap penumpang, sebanyak 16,96 % responden menjawab Awak Bus Cukup ramah terhadap penumpang, dan sebanyak 11,60 % responden menjawab Awak Bus Ramah terhadap penumpang.



Gambar 17. Keramahan Awak Bus

15. Awak Bus Mengambil/ Menambah Penumpang Di Jalan

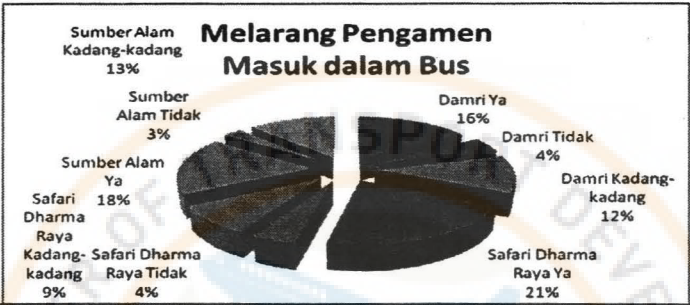
Berdasarkan hasil survei pada pengguna jasa Bus DAMRI, Safari Dharma Raya, dan Sumber Alam maka diperoleh opini sebagai berikut. Sebanyak 8,92 % responden menjawab Awak Bus Mengambil/ menambah Penumpang di Jalan, dan sebanyak 23,21 % responden menjawab Awak Bus tidak mengambil Penumpang di Jalan.



Gambar 18. Menambah Penumpang di Jalan

16. Bus sudah terjamin keamanannya dengan melarang Pengamen, Pedagang masuk dalam Bus.

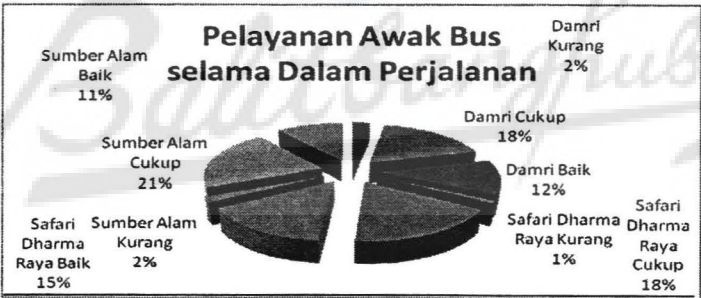
Berdasarkan hasil survei pada pengguna jasa Bus DAMRI, Safari Dharma Raya, dan Sumber Alam maka diperoleh opini sebagai berikut : sebanyak 16,07 % responden menjawab Awak Bus melarang Pengamen, Pedagang masuk dalam Bus, sebanyak 4,46 % responden menjawab Awak Bus Tidak melarang Pengamen, pedagang masuk dalam Bus , dan sebanyak 11,61 % responden menjawab Awak Bus Kadang-kadang melarang Pengamen, Pedagang masuk dalam Bus.



Gambar 19. Melarang Pengamen Dan Pedagang Asongan

17 Tingkat Pelayanan Awak Bus Selama Dalam Perjalanan.

Berdasarkan hasil survei pada pengguna jasa Bus DAMRI, Safari Dharma Raya, dan Sumber Alam maka diperoleh opini sebagai berikut. sebanyak 2,70 % responden menjawab Awak Bus Kurang baik dalam melayani penumpang selama dalam perjalanan, sebanyak 18,02 % responden menjawab Awak Bus Cukup Cukup baik dalam melayani penumpang selama dalam perjalanan, dan sebanyak 11,71 % responden menjawab Awak Bus Baik dalam melayani penumpang selama dalam perjalanan.



Gambar 20. Tingkat Pelayanan Selama di Perjalanan

18. Kinerja Awak Bus Dalam Menaikan/Menurunkan Penumpang Dilakukan Disembarang tempat.

Berdasarkan hasil survei pada pengguna jasa Bus DAMRI, Safari Dharma Raya, dan Sumber Alam maka diperoleh opini sebagai berikut. sebanyak 2,70 % responden menjawab Ya, bahwa Kinerja Awak Bus dalam menaikan/menurunkan penumpang dilakukan disembarang tempat, sebanyak 21,62 % responden menjawab Tidak, bahwa

Awak Bus dalam menaik/menurunkan penumpang dilakukan disembarang tempat, dan sebanyak 8,11 % responden menjawab Kadang – kadang ,kinerja Awak Bus dalam menaik/menurunkan penum pang dilakukan disembarang tempat.



Gambar 21. Menaik Turunkan Penumpang Disembarang Tempat

19. Waktu Pemberangkatan Dan Kedatangan Bus Dari Pool Ke Tempat Tujuan Sesuai Jadwal.

Berdasarkan hasil survei pada pengguna jasa Bus DAMRI, Safari Dharma Raya, dan Sumber Alam maka diperoleh opini sebagai berikut : sebanyak 12,50 % responden menjawab Ya, bahwa Kinerja Awak Bus dalam menaik/menurunkan penumpang dilakukan disembarang tempat, sebanyak 8,04 % responden menjawab Tidak, bahwa Awak Bus dalam menaik/menurunkan penumpang dilakukan disembarang tempat, dan sebanyak 11,60 % responden menjawab Kadang – kadang ,kinerja Awak Bus dalam menaik/menurunkan penum pang dilakukan disembarang tempat.



Gambar 22. Ketepatan waktu datang dan berangkat

20. Awak Bus Menambahkan Tempat Duduk Tambahan di Lorong Bus.

Berdasarkan hasil survei pada pengguna jasa Bus Dhamri, Safari Dharma Raya, dan sumber Alam maka diperoleh opini sebagai berikut. sebanyak 4,46 % responden menjawab Ya, bahwa Awak Bus menambahkan tempat duduk tambahan di lorong, sebanyak 24,11 % responden menjawab , bahwa Awak Bus tidak menambahkan tempat duduk tambahan di lorong Bus dan sebanyak 3,57 % responden menjawab Kadang – kadang Awak Bus menambahkan tempat duduk tambahan di lorong Bus.

21. Pencantuman Asuransi Pada Tiket

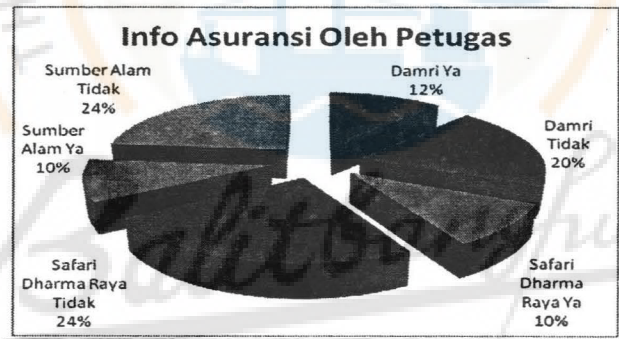
Berdasarkan hasil survei pada pengguna jasa Bus DAMRI, Safari Dharma Raya, dan Sumber Alam maka diperoleh opini sebagai berikut. Sebanyak 24,11 % responden menjawab pada tiket sudah tercantum Asuransi, dan sebanyak 6,04 % responden menjawab pada tiket tidak tercantum Asuransi, untuk penumpang Bus Damri, Sebanyak 29,46 % responden menjawab pada tiket sudah tercantum Asuransi, dan sebanyak 5,36 % responden menjawab pada tiket tidak tercantum Asuransi.



Gambar 23. Pencantuman Asuransi pada Tiket

22. Mendapat Informasi Jelas Mengenai Asuransi Oleh Petugas

Berdasarkan hasil survei pada pengguna jasa Bus DAMRI, Safari Dharma Raya, dan Sumber Alam maka diperoleh opini sebagai berikut. Sebanyak 11,82 % responden menjawab ya, mendapat informasi yang jelas oleh Petugas, dan sebanyak 20 % responden menjawab tidak mendapat informasi yang jelas oleh Petugas.



Gambar 24. Info Asuransi

23. Alat Pemadam Kebakaran

Berdasarkan hasil survei pada pengguna jasa Bus DAMRI, Safari Dharma Raya, dan Sumber Alam maka diperoleh opini sebagai berikut. Sebanyak 21,42 % responden menjawab dengan dilengkapi alat pemadam kebakaran, dan sebanyak 10,71 % responden menjawab tidak dilengkapi alat pemadam kebakaran.

24. Ketersediaan Pintu Darurat

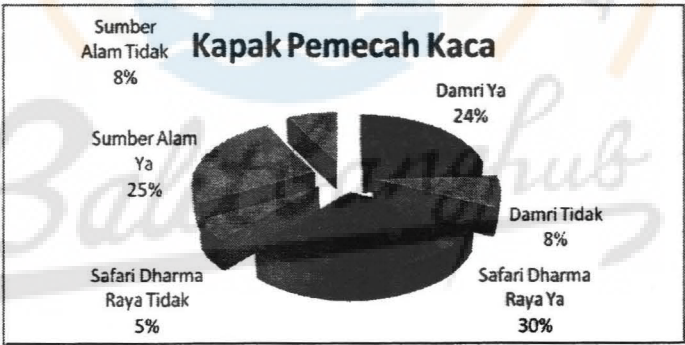
Berdasarkan hasil survei pada pengguna jasa Bus DAMRI, Safari Dharma Raya, dan Sumber Alam maka diperoleh opini sebagai berikut. Sebanyak 19,64 % responden menjawab dilengkapi dengan pintu darurat, dan sebanyak 12,5 % responden menjawab tidak dilengkapi dengan pintu darurat.



Gambar 25. Ketersediaan Pintu Darurat

25. Kelengkapan Kapak Pemecah kaca

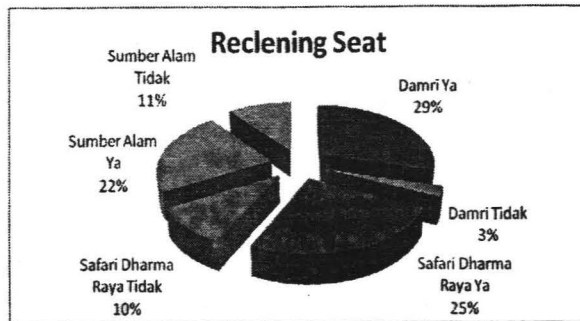
Berdasarkan hasil survei pada pengguna jasa Bus DAMRI, Safari Dharma Raya, dan Sumber Alam maka diperoleh opini sebagai berikut. Sebanyak 24,11 % responden menjawab dilengkapi dengan Kapak Pemecah Kaca, dan sebanyak 8,04 % responden menjawab tidak dilengkapi dengan Kapak Pemecah Kaca, untuk penumpang Bus Damri, Sebanyak 29,46 % responden menjawab dilengkapi dengan Kapak Pemecah Kaca, dan sebanyak 5,35 % responden menjawab tidak dilengkapi Kapak Pemecah Kaca.



Gambar 26. Ketersediaan Alat Pemecah Kaca

26. Tempat Duduk Sudah Recleaning

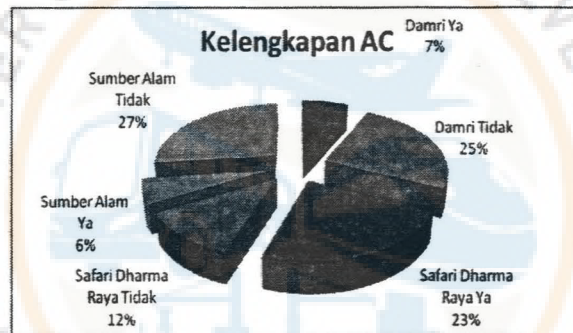
Berdasarkan hasil survei pada pengguna jasa Bus DAMRI, Safari Dharma Raya, dan Sumber Alam maka diperoleh opini sebagai berikut. Sebanyak 29,46 % responden menjawab tempat duduk sudah recleaning, dan sebanyak 2,68 % responden menjawab tempat duduk tidak recleaning.



Gambar 27. Kondisi Tempat Duduk

27. Bus Sudah Dilengkapi AC

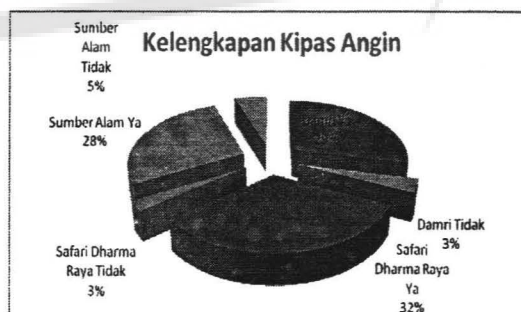
Berdasarkan hasil survei pada pengguna jasa Bus DAMRI, Safari Dharma Raya, dan Sumber Alam maka diperoleh opini sebagai berikut. Sebanyak 7,14 % responden menjawab Bus sudah dilengkapi AC, dan sebanyak 25 % responden menjawab Bus tidak dilengkapi AC.



Gambar 28. Ketersediaan AC

28. Bus Sudah Dilengkapi Kipas Angin

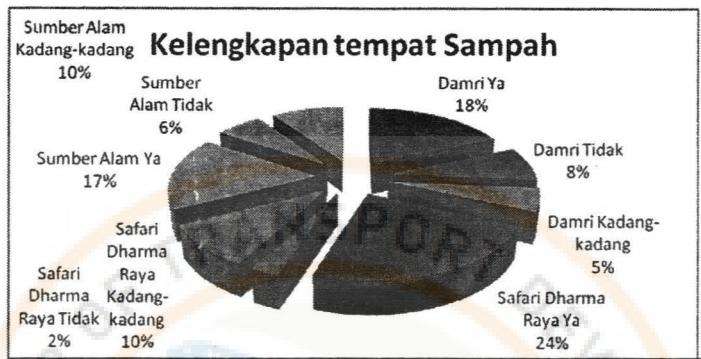
Berdasarkan hasil survei pada pengguna jasa Bus Dhamri, Safari Dharma Raya, dan sumber Alam maka diperoleh opini sebagai berikut. Sebanyak 28,57 % responden menjawab Bus sudah dilengkapi kipas angin, dan sebanyak 3,57 % responden menjawab Bus tidak dilengkapi kipas angin.



Gambar 29. Kelengkapan Kipas Angin

29. Bus Sudah Dilengkapi Dengan Tempat Sampah.

Berdasarkan hasil survei pada pengguna jasa Bus DAMRRI, Safari Dharma Raya, dan Sumber Alam maka diperoleh opini sebagai berikut. sebanyak 18,75 % responden menjawab Bus Sudah dilengkapi dengan Tempat Sampah, sebanyak 8,04 % responden menjawab Bus Tidak dilengkapi dengan Tempat Sampah, dan sebanyak 5,36 % responden menjawab Bus Kadang-kadang dilengkapi dengan Tempat Sampah.



Gambar 30. Ketersediaan Tempat Sampah

Selanjutnya berdasarkan pengolahan data di atas, maka penilaian responden terhadap penerapan standar pelayanan minimum yang dilaksanakan oleh penyedia jasa AKAP, dapat diuraikan sebagai berikut :

Nilai Rata-rata Masing-masing Atribut
Tingkat Penerapan Standar Pelayanan Minimum

1.	Ketersediaan Pintu Darurat a. Bus Damri b. Safari Dharma Raya c. Sumber Alam	18,03 27,04 21,31	54,40
2.	Ketersediaan Alat Pemecah Kaca a. Bus Damri b. Safari Dharma Raya c. Sumber Alam	29,5 31,76 30,32.	60
3.	Ketersediaan Alat Pemadam Kebakaran a. Bus Damri b. Safari Dharma Raya c. Sumber Alam	29,50 31,96 30,32	61
4.	Kondisi tempat duduk Reckleaning a. Bus Damri b. Safari Dharma Raya c. Sumber Alam	29,50 27,04 30, 32	58

5.	Ketersediaan Kipas Angin a. Bus Damri b. Safari Dharma Raya c. Sumber Alam	29,50 31,96 30,32	61
6.	Ketersediaan Tempat Sampah a. Bus Damri b. Safari Dharma Raya c. Sumber Alam	29,50 30,32 22,13	54
7.	Keramahan n Awak Bus a. Bus Damri b. Safari Dharma Raya c. Sumber Alam	29,50 31,96 30,32	.61
8.	Pelayanan Awak Bus Memuaskan a. Bus Damri b. Safari Dharma Raya c. Sumber Alam	29,50 31,06 30,32	60
9.	Pelayanan Awak Bus di Perjalanan sesuai dengan Biaya yang sudah dikeluarkan a. Bus Damri b. Safari Dharma Raya c. Sumber Alam	29,50 31,06 30,32	60
10.	Awak Bus mengambil / menambah penumpang di Jalan. a. Bus Damri b. Safari Dharma Raya c. Sumber Alam	31,96 31,96 31,96	53
11.	Pelarangan Pengamen dan Pedagang Asongan Masuk Bus demi menjaga Keamanan. a. Bus Damri b. Safari Dharma Raya c. Sumber Akan	29,50 29,50 29,50	63
12.	Pelayanan Petugas di dalam Bus. a. Bus Damri b. Safari Dharma Raya c. Sumber Akam		
13.	Rute yang dilalui Bus sesuai Tujuan . a. Bus Damri b. Safari Dharma Raya c. Sumber Akam	30,32 30,32 30,32	60
14.	Pelayanan Awak Bus selama di Perjalanan. a. Bus Damri b. Safari Dharma Raya c. Sumber Alam	29,50 31,14 30,32	60

15.	Menaik-turunkan penumpang di sembarang tempat a. Bus Damri b. Safari Dharma Raya c. Sumber Alam	29,50 31,14 30,32	60
16.	Ketepatan Waktu Datang dan berangkat sesuai jadwal a. Bus Damri b. Safari Dharma Raya c. Sumber Alam	29,50 31,96 30,32	61
17.	Penambahan Tempat Duduk di Lorong Bus a. Bus Damri b. Safari Dharma Raya c. Sumber Alam	29,50 31,96 30,32	61
18.	Pencantun Asuransi pada Tiket a. Bus Damri b. Safari Dharma Raya c. Sumber Alam,	29,50 31,96 31,32	62
19.	Informasi yang jelas dari Petugas tentang Asuransi a. Bus Damri b. Safari Dharma Raya c. Sumber Alam	29.50 31.96 31.32	62

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari pembahasan di atas, dapat ditarik kesimpulan butir-butir sebagai berikut :

1. Opini pengguna jasa dengan nilai rata-rata di atas 50% telah diterapkan dengan cukup baik. Penerapan standar pelayanan minimum di PO yang di survey yaitu Perum Bus Damri, Safari Dharma Raya dan Sumber Alam yang nilai rata-ratanya dibawah 60 % adalah :

a. Ketersediaan Pintu Darurat

Opini pengguna jasa mempunyai nilai rata-rata hanya 54,40 %, dengan demikian sebagian besar armada bus tidak / belum dilengkapi dengan pintu darurat;

b. Kondisi Tempat Duduk Recleaning

Opini pengguna jasa mempunyai nilai rata-rata hanya 58 %, dengan demikian sebagian besar tempat duduk pada armada bus tidak/ belum recleaning.

2. Opini Pengguna Jasa Angkutan Antar Kota Antar Propinsi

Dari pelayanan yang diterima oleh pengguna jasa Angkutan Antar Kota Antar Propinsi di lokasi kajian yaitu di kota Semarang Propinsi Jawa Tengah dengan obyek Perusahaan Otobus (PO) Perum Damri, Safari Dharma Raya dan Sumber Alam, maka dari atribut yang diajukan sesuai standar pelayanan minimum, diperoleh opini pengguna jasa dengan nilai rata-rata di atas 50% telah diterapkan dengan cukup baik.

Penerapan standar pelayanan minimum di PO yang di survey yaitu Perum Bus Damri, Safari Dharma Raya dan Sumber Alam yang nilai rata-ratanya dibawah 60 % adalah :

3. Penerapan Standar Pelayanan Minimum oleh Perusahaan Bus

Standar Pelayanan Minimum adalah suatu pelayanan yang memenuhi persyaratan minimal kelayakan, fungsi utama yang terdapat dalam standar pelayanan minimum harus dapat dilaksanakan dengan baik oleh penyedia jasa angkutan dilatarbelakangi suatu harapan agar pelayanan dapat menghasilkan suatu pelayanan yang efektif dan efisien, tujuannya adalah untuk menyediakan transportasi yang diperlukan masyarakat secara aman, nyaman bersih dan dapat dipercaya. Standar Pelayanan Minimum pada Angkutan Bus Antar Kota Antar Propinsi sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal perhubungan Darat Nomor : SK.1131/AJ. 003/DRJD/2003 Tentang Petunjuk teknis Standar Fasilitas Pelayanan Bus Umum Angkutan Antar Kota . untuk kelas non ekonomi terbagi menjadi 4 (empat) kelas yakni Bisnis, bisnis AC, Executive, dan super Executive. Pengelola Bus menciptakan kreativitasnya untuk memasuki celah pasar yang ada, sehingga kelas tersebut tidak dapat sebagai acuan pokok. Banyak operator bus yang masih memberikan fasilitas tambahan lagi seperti televisi, audio, snack, sebagai catatan juga bahwa fasilitas toilet hanya dapat digunakan khusus buang air kecil, hal ini agar tidak mengganggu penumpang yang lain. Dari pengolahan data terevaluasi bahwa ketiga PO yang disurvei telah berusaha menerapkan standar pelayanan minimum dalam mengoperasikan armadanya, cukup baik, dengan nilai rata-rata maksimal 63%.

B. Rekomendasi

Dari kesimpulan tersebut di atas, maka rekomendasi yang dapat diajukan adalah :

1. Dalam rangka memberikan pelayanan yang baik kepada oengguna jasa angkutan khususnya angkutan Antar Kota Antar Propinsi, maka penyedia jasa angkutan AKAP perlu meningkatkan standar pelayanan minimum dalam pengoperasian armadanya, mengingat kebutuhan masyarakat akan angkutan sangat tinggi.
2. Penyedia jasa angkutan diharapkan dapat menerapkan standar pelayanan minimum berdasarkan peraturan guna meningkatkan kepuasan masyarakat;
3. Pihak yang berwenang, dalam hal ini pemerintah daerah cq Dinas Perhubungan perlu meningkatkan pembinaan dan pengawasan dalam menerapkan standar pelayanan minimum guna meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa angkutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Perhubungan, 2008, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Direktorat Keselamatan Transportasi Darat, Rencana Umum Keselamatan Transportasi jalan di Indonesia Tahun 2008 - 2012.
- Departemen Perhubungan, 2005, Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM. 49 Tahun 2005 tentang Sistem Perhubungan Nasional
- Nasution, H.M.N, MStr, (1996), Manajemen Transportasi, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta
- Nazir. Moh. (1988), Metode Penelitian, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1983, tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum
- Departemen Perhubungan, 2007, *Road Map* Peningkatan Keselamatan Transportasi Nasional
- Pemerintah Republik Indonesia, 1992, Undang-Undang Nomor 14- tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Pemerintah Republik Indonesia, 2004 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor PP 44 Tahun 1993 tentang Kendaraan dan Pengemudi
- Zeithonal, V And Beryt (1990), *Delivery Of Quality Service- Balancy Customer LAMPIRAN Perceptions And Expretation*. New York: The Free Press
- *) Lahir di Purworejo Jawa Tengah 6 Juni 1956, Peneliti Badan Litbang Perhubungan

Balitbanghub