**BAB IV**

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM PEDESAAN**

**TRAYEK BANGKO – JANGKAT KABUPATEN MERANGIN**

**4.1 Gambaran Umum Karakteristik Responden**

Resonden dalam penelitian ini adalah penumpang Angkutan Umum pedesaan Trayek Bangko – Jangkat sebanyak 100 orang. Data responden tersebut terbagi menjadi 2 bagian, yaitu karakteristik sosial ekonomi dan karakteristik pergerakan responden yang akan dipaparkan berikut ini.

**4.1.1 Karakteristik Sosial Ekonomi**

Karakteristik sosial ekonomi penumpang mencerminkan latar belakang yang dapat mempengaruhi pengambilan keputusan untuk menggunakan moda transportasi. Karakteristik sosial ekonomi responden dibedakan berdasarkan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, tingkat pendapatan responden, total ongkos yang dikeluarkan, dan alasan responden menggunakan Angkutan Umum Pedesaan. Uraian mengenai karakteristik sosial ekonomi responden dapat dijelaskan berikut ini.

1. **Usia**

Dalam reesponden terbanyak memiliki usia 26 – 30 tahun yaitu sebanyak 28% dari 100% sedangkan selanjutnya yang kedua terbanyak jumlah responden adalah 15 – 20 tahun yaitu sebanyak 27%, sedangakn jumlah responden berdasarkan usia yang paling sedikit adalah > 30 tahun yaitu sebanyak 12%. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang Angkutan Umum Pedesaan Trayek Bangko – Jangkat ini di dominasikan oleh masyarakat yang berusiaproduktif. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat di table berikut ini :

**Tabel IV.1**

**Jumlah Responden Berdasarkan Usia**

| **No** | **Usia** | **Jumlah Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | < 15 Tahun | 14 | 14 |
| 2 | 15 – 20 Tahun | 27 | 27 |
| 3 | 21 – 25 Tahun | 19 | 19 |
| 4 | 1. 26 – 30 Tahun | 28 | 28 |
| 5 | >30 Tahun | 12 | 12 |
| **J umlah** | | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.1**

**Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Usia**

*Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, 2015*

1. **Jenis Kelamin**

Dari 100 responden 56 responden yang berjenis kelamin laki-laki dan 44 responden berjenis kelamin perempuan, artinya penumpang Angkutan Umum Pedesaan trayek Bangko - Jangkat lebih di dominasi oleh responden yang berjenis kelamin laki-laki**.**

**Tabel IV.2**

**Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Jenis Kelamin** | **Jumlah Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| 1 | Laki – laki | 56 | 56 |
| 2 | Perempuan | 44 | 44 |
| **Jumlah** | | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.2**

**Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

*Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, 2015*

1. **Tingkat Pendidikan**

Dilihat dari tingkat pendidikannya, jumlah responden yang mendominasi adalah responden dengan tingkat pendidikan SMA yaitu sebanyak 47 responden, sedangkan responden yang paling sedikit adalah tingkat pendidikan SD, S2/S3 yaitu sebanyak 1 - 2 responden. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.3**

**Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

| **No** | **Tingkat Pendidikan** | **Jumlah Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | SD | 2 | 2 |
| 2 | SMP | 26 | 26 |
| 3 | SMA | 47 | 47 |
| 4 | DIPLOMA | 10 | 10 |
| 5 | S1 | 14 | 14 |
| 6 | S2/S3 | 1 | 1 |
| **Jumlah** | | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.3**

**Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

*Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, 2015*

1. **Jenis Pekerjaan**

Dilihat dari jenis pekerjaan jumlah responden yang mendominasi yaitu jenis pekerjaan Wiraswasta/Pengusaha yaitu sebesar 33 jumlah responden, dan yang paling sedikit jenis pegawai swasta/BUMN yaitu sebanyak 11 responden, dan jenis pekerjaan lainnya seperti pelajar/mahasiswa sebanyak 17 responden pegawai negri dan ibu rumah tangga sebanyak 15 responden.

**Tabel IV.4**

**Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

| **No** | **Tingkat Pendidikan** | **Jumlah Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Pelajar / Mahasiswa | 17 | 17 |
| 2 | Pegawai Negeri | 15 | 15 |
| 3 | Pegawai Swasta / BUMN | 11 | 11 |
| 4 | Wiraswasta / Pengusaha | 33 | 33 |
| 5 | Ibu Rumah Tangga | 15 | 15 |
| 6 | Lainnya | 9 | 9 |
| **Jumlah** | | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.4**

**Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

*Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, 2015*

1. **Tingkat Pendapatan**

Berdasarkan tingkat pendapatan responden yang banyak yaitu masyarakat yang berpendapatan Rp. 1.000.000,- s/d Rp. 2.500.000,- dengan jumlah responden sebanyak 42, dan dengan jumlah responden terkecil yaitu sebanyak 11 responden dengan berpenghasilan lebih dari RP.5.000.000,- dan rata-rata pengguna jasa trasnportasi ini rata-rata masyarakat berpenghassilan rendah, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.5**

**Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan**

| **No** | **Tingkat Pendapatan** | **Jumlah Responden** | **Persentase (%)** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Rp. < 1.000.000,- | 32 | 15 |
| 2 | Rp. 1.000.000,- – Rp. 2.500.000,- | 42 | 42 |
| 3 | Rp. 2.500.000,- - Rp. 5.000.000,- | 15 | 32 |
| 4 | Rp. > 5.000.000,- | 11 | 11 |
| **Jumlah** | | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.5**

**Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan**

*Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, 2015*

1. **Total Ongkos Perjalanan yang dikeluarkan Responden**

Dari hasil obserbasi berdasarkan jumlah total ongkos harian, yang paling banyak menjawab biaya yang dikeluarkan yaitu lebih dari Rp. 70.000,- dengan banyaknya responden sebanyak 31 responden sedangkan yang paling sedikit menjawab biaya yang dikeluarkan Rp.40.000,- s/d Rp.50.000,- yaitu hanya 13 responden saja. Lebih selengjapnya dapat dilihat ditabel berikut ini :

**Tabel IV.6**

**Jumlah Responden Berdasarkan Total Ongkos Perjalanan**

| **No** | **Total Ongkos yang dikeluarkan**  **dalam sehari** | **Jumlah Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Rp. 40.000,- | 17 | 17 |
| 2 | Rp. 40.000,- s/d Rp. 50.000,- | 13 | 13 |
| 3 | Rp. 50.000,- s/d Rp. 60.000,- | 16 | 16 |
| 4 | Rp. 60.000,- s/d Rp.70.000,- | 23 | 23 |
| 5 | Rp. > 70.000,- | 31 | 31 |
| **Jumlah** | | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.6**

**Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Total Ongkos Harian**

*Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, 2015*

1. **Alasan Utama Menggunakan Angkutan Umum Pedesaan**

Untuk alasan utama menggunakan Angkutan Umum Pedesaan responden lebih banyak memilih dengan alasan Tarifnya murah dengan jumlah 40 responden. Hal ini tentu sangat berpengaruh dikarenakan rata – rata masyarakat yang menggunakan transportasi ini yaitu masyarakat yang berpenghasilan rendah. Lebih selengkapnya dapat dilihat di table berikut ini :

**Tabel IV.7**

**Jumlah Responden Berdasarkan Alasan Utama Menggunakan**

**Angkutan Umum Pedesaan**

| **No** | **Alasan Utama Menggunakan Angkutan Umum Pedesaan** | **Jumlah Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Waktu Perjalanan Lebih Singkat | 13 | 13 |
| 2 | Arus Lalu Lintas Lebih Lancar | 11 | 11 |
| 3 | Aman dan Nyaman | 14 | 14 |
| 4 | Tarifnya Murah | 40 | 40 |
| 5 | Lainnya | 22 | 22 |
| **Jumlah** | | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.7**

**Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Alasan Utama Menggunakan**

**Angkutan Umum Pedesaan**

*Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, 2015*

**4.1.2 Karakteristik Pergerakan**

Gambaran umum mengenai karakteristik pergerakan responden, meliputi frekuensi responden menggunakan angkutan umum pedesaan, maksud perjalanan menggunakan angkutan umum pedesaan, pergantian angkutan umum, cara mencapai terminal, menggunakan kendaraan lain sebelum dan sesudah menaiki angkutan umum pedesaan serta lokasi responden ke halte. Karakteristik pergerakan pada trayek Bangko – Jangkat ini dibagi menjadi 2 yaitu pergerakan pada hari biasa/weekday dan pada akhir pecan atau hari libur/weekend.

* + - 1. **Karakteristik Pergerakan Hari Kerja / Biasa (Weekday)**

Berikut ini merupakan karakteristik pergerakan pada saat weekday untuk lebih lanjut dapat dijelaskan sebagai brikut :

1. **Frekuensi Penggunakan Angkutan Pedesaan**

Dalam Kuesioner ini penelitian menanyalan kepada responden seberapa banyak menggunakan jasa Angkutan Umum Pedesaan untuk perjalanan yang dilakukan. Jumlah responden yang menggunakan jasa angkutan umum pedesaan yaitu di dominasi dengan jawaban responden yang menjawab 1-2 kali/hari.

**Tabel IV.8**

**Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan**

**Angkutan Umum Pedesaan**

| **No** | **Frekuensi Menggunakan Angkutan Umum Pedesaan** | **Jumlah Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 1 – 2 Kali/hari | 97 | 97 |
| 2 | 2 – 3 Kali/hari | 3 | 3 |
| 3 | 3 – 4 Kali/hari | 0 | 0 |
| 4 | >4 Kali/hari | 0 | 0 |
| 5 | Lainnya | 0 | 0 |
| **Jumlah** | | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.8**

**Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi**

**Menggunakan Angkutan Umum Pedesaan**

*Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, 2015*

1. **Pergantian Angkutan Umum**

Dalam kuesioner ini peneliti menanyakan kepada responden seberapa banyak pergantian angkutan umum dalam 1 kali perjalanan atau dikenal dengan sebutan”Rit” adalah 1 kali. Jumlah responden yang menggunakan jasa Angkutan Umum Pedesaan Trayek Bangko – Jangkat berdasarkan pergantian angkutan umum dalam mencapai tempat tujuannya di dominasi oleh pergantian moda hanya 1 kali yaitu sebanyak 96 responden, yaitu dimana responden atau pengguna hanya 1 kali menggunakan angkutan umum untuk dapat menggunakan jasa Angkutan Umum Pedesaan. Dalam hal ini tingkat pelayanan Angkutan Umum Pedesaan trayek Bangko – Jangkat sudah terlayani karena dalam pergantian armada tersebut hampir mendekati 100% responden menjawab hanya 1 kali, tetapi masih ada responden yang menjawab 2 kali yaitu sebanyak 11% atau 11.

**Tabel IV.9**

**Jumlah Responden Berdasarkan Banyaknya**

**Pergantian Angkutan Umum**

| **No** | **Pergantian Angkutan Umum** | **Jumlah Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 1 Kali | 89 | 89 |
| 2 | 2 Kali | 11 | 11 |
| 3 | 3 Kali | 0 | 0 |
| 4 | >3 Kali | 0 | 0 |
| **Jumlah** | | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.9**

**Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Banyaknya**

**Pergantian Angkutan Umum**

*Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, 2015*

1. **Maksud Perjalanan Menggunakan Angkutan Pedesaan**

Jika dilihat dari maksud perjalanan, dari total atau dominan responden menjawab maksud perjalanannya adalah untuk belanja yaitu sebanyak 46 responden, kemudian 26% respoden. menjawab maksud dari perjalanannya adalah untuk bekerja/bisnis sedangkan maksud perjalanan yang paling sedikit yaitu untuk rekreasi yaitu 18 responden atau jumlah persentase sebanyak 18%.

**Tabel IV.10**

**Jumlah Responden Berdasarkan Maksud Perjalanan**

| **No** | **Maksud Perjalanan** | **Jumlah Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Bekerja/Bisnis | 26 | 26 |
| 2 | Sekolah/Kuliah | 10 | 10 |
| 3 | Belanja | 46 | 46 |
| 4 | Rekreasi, Olah Raga | 18 | 18 |
| 5 | Lainnya | 0 | 0 |
| **Jumlah** | | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.10**

**Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Masud Perjalanan**

*Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, 2015*

1. **Cara Mencapai Terminal**

Dilihat dari cara mencapai tempat pemberhentian Angkutan Umum Pedesaan yaitu terminal atau loket, responden lebih banyak menggunakan ojeg yaitu sebanyak 29% atau 29 responden, namun jumlah tersebut tidak berbeda jauh dengan responden yang memilih jalan kaki untuk mencapai tempat pemberhentian Angkutan Umum Pedesaan tersebut yaitu sebanyak 24 responden atau 24% dan kendaraan pribadi sebanyak 26 responden atau 26%. Dari pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa angkutan umum lain sebagai pengumpan masih berperan penting dalam perjalanan responden menuju tempat tujuan mereka. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel IV.11**

**Jumlah Responden Berdasarkan Cara Mencapai**

**Halte/Tempat Pemberhentian Angkutan Umum Pedesaan**

| **No** | **Cara Mencapai Halte/Tempat Pemberhentian Angkutan Umum Pedesaan** | **Jumlah Responden** | **Persentase (%)** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Jalan Kaki | 24 | 24 |
| 2 | Becak | 0 | 0 |
| 3 | Ojeg | 29 | 29 |
| 4 | Angkutan Umum | 15 | 15 |
| 5 | Diantar Kendaraan Pribadi | 26 | 26 |
| 6 | Lainnya | 6 | 6 |
| **Jumlah** | | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.11**

**Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Cara Mencapai**

**Halte/Tempat Pemberhentian Angkutan Umum Pedesaan**

*Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, 2015*

1. **Menggunakan Kendaraan Lain Setelah Naik Angkutan Pedesaan**

Dari hasil penyebaran kuesioner didapat data bahwa masih banyak jumlah responden yang menggunakan kendaraan lain setelah naik Angkutan Umum Pedesaan dalam mencapai tempat tujuannya dibandingkan responden yang tidak menggunakan kendaraan lain setelah menaiki Angkutan Umum Pedesaan dalam mencapai tempat tujuan. Jika dikaitkan dengan pertanyaan sebelumnya, terlihat bahwa jumlah responden lebih banyak menggunakan kendaraan probadi atau umum dibandingkan dengan jalan kaki.

Dari hasil survey menyatakan bahwa lebih banyak menjawab menggunakan kendaraan lain setelah menggunakan Angkutan Umum Pedesaan tersebut yaitu sebanyak 57% atau 52 responden sedangkan 47% atau 47 responden menjawab tidak. Hal ini menyatakan bahwa tingkat pelayanan Angkutan Umum Pedesaan belum dapat melayani masyarakat yang menggunakan jasanya untuk mencapai tujuan dari tempat asal mencapai tempat tujuannya karena masih banyaknya pemakai jasa angkutan umum ini untuk menggunakan jasa angkutan atau kendaraan lain setelah menaiki Angkutan Umum Pedesaan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.12**

**Jumlah Responden Berdasarkan Pemakaian Kendaraan Lain**

**Setelah Menaiki Angkutan Pedesaan**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Menggunakan Kendaraan Lain Setelah Menaiki Angkutan Umum Pedesaan** | **Jumlah Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| 1 | Ya | 57 | 57 |
| 2 | Tdak | 43 | 43 |
| **Jumlah** | | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.12**

**Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Pemakaian Kendaraan Lain**

**Setelah Menaiki Angkutan Umum**

*Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, 2015*

1. **Moda Yang Digunakan Setelah Naik Angkutan Umum Pedesaan**

Terkait dengan pertanyaan sebelumnya yaitu apakah responden menggunakan kendaraan lain selain Angkutan Umum Pedesaan dalam mencapai tujuan, maka total responden dalam hal ini adalah berjumlah 57 responden. Dari 57 responden tersebut, cara mencapai tujuan yang banyak digunakan adalah ojeg yaitu sebanyak 58% atau 33 responden. Kemudian responden lainnya menggunakan jasa angkutan umum sebesar 17% yaitu 10 responden dan 14% atau 8 responden lainnya diantar oleh kendaraan pribadi.

Dalam hal ini menyatakan bahwa responden yang masih menggunakan kendaraan umum lain untuk mencapai tujuan setelah menggunakan jasa Angkutan Umum Pedesaan, sehingga pelayanan jasa Angkutan Umum Pedesaan ini masih kurang dan masih memerlukan angkutan umum lainnya untuk mengantar responden kepada tempat tujuan yang ingin dicapainya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel IV.13**

**Jumlah Responden Berdasarkan Cara Mencapai Tujuan Setelah**

**Turun Dari Angkutan Umum Pedesaan**

| **No** | **Cara Mencapai Tempat Tujuan Setelah Turun Dari Angkutan Umum Pedesaan** | **Jumlah Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Jalan Kaki | 0 | 0 |
| 2 | Becak | 0 | 0 |
| 3 | Ojeg | 33 | 58 |
| 4 | Angkutan Umum | 10 | 17 |
| 5 | Diantar Kendaraan Pribadi | 8 | 14 |
| 6 | Lainnya | 6 | 11 |
| **Jumlah** | | **57** | **100** |

*Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.13**

**Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Pemakaian Kendaraan Lain**

**Setelah Menggunakan Angkutan Umum Pedesaan**

*Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, 2015*

1. **Jarak Lokasi Responden ke Tempat Pemberhentian Angkutan Umum Pedesaan**

Jarak tempat asal responden ke halte/tempat pemberhentian Angkutan Umum Pedesaan dilihat dari hasil penyebaran kuesioner di dominasi oleh jarak >1 Km yaitu sebanyak 37 responden, sedangkan jarak yang paling sedikit jumlah respondennya yaitu kurang dari 50 - 100 m sebesar 8 responden. Dalam hal ini terlihat bahwa tingkat pelayanan halte/tempat pemberhentian Angkutan Umum Pedesaan dapat terbilang masih kurang efektif dan efisien dikarenakan pengguna harus menggunakan angkutan lain untuk mencapai halte/tempat pemberhentian karena jarak pengguna menuju halte/tempat pemberhentian terbilang jauh untuk berjalan kaki menuju halte/tempat pemberhentian Angkutan Umum Pedesaan.

**Tabel IV.14**

**Jumlah Responden Berdasarkan Jarak Lokasi Responden**

**ke Halte/Tempat Pemberhentian Angkutan Umum Pedesaan**

| **No** | **Jarak Loksi Responden ke Halte/Tempat Pemberhentian Angkutan Umum Pedesaan** | **Jumlah Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | < 50 m | 0 | 0 |
| 2 | 50 – 100 m | 8 | 8 |
| 3 | 100 – 200 m | 10 | 10 |
| 4 | 200 – 500 m | 16 | 16 |
| 5 | 500 – 1 Km | 29 | 29 |
| 6 | >1 Km | 37 | 37 |
| **Jumlah** | | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.14**

**Presentase Jumlah Responden Berdasarkan Jarak Lokasi Responden**

**ke Halte/Tempat Pemberhentian Angkutan Umum Pedesaan**

*Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, 2015*

* + - 1. **Kesimpulan**

1. **Kesimpulan Karakteristik Sosial Ekonomi**

Dalam reesponden terbanyak memiliki usia 26 – 30 tahun, dan responden berjenis kelamin Laki – laki yang mendominasi dengan tinhgkat pendidikan SMA. Jenis pekerjaan yang mendominasi pengguna jasa Angkutan Umum Pedesaan Trayek Bangko Jangkat ini adalah pekerjaan wiraswasta/pengusaha, dengan tingkat pendapatan Rp. 1.000.000,- s/d Rp. 2.500.000,-, berdasarkan jumlah total ongkos harian, yang paling banyak menjawab biaya yang dikeluarkan yaitu lebih dari Rp. 70.000,-. Alasan utama untuk menggunakan Angkutan Umum Pedesaan Trayek Bangko - Jangkat ini adalah tarifnya murah.

1. **Kesimpulan Kraekteristik Pergerakan**

Angkutan Umum Pedesaan untuk perjalanan yang dilakukan. Jumlah responden yang menggunakan jasa angkutan umum pedesaan yaitu di dominasi dengan jawaban responden yang menjawab 1-2 kali/hari, dengan pergantian angkutan umum sebanyak 1 kali dengan memakai jasa ojeg dan kendaraan pribadi menuju terminal atau loket. Jarak tempat asal responden ke halte/tempat pemberhentian Angkutan Umum Pedesaan dilihat dari hasil penyebaran kuesioner di dominasi oleh jarak >1 Km, Dalam hal ini terlihat bahwa tingkat pelayanan halte/tempat pemberhentian Angkutan Umum Pedesaan dapat terbilang masih kurang efektif dan efisien dikarenakan pengguna harus menggunakan angkutan lain untuk mencapai halte/tempat pemberhentian Untuk melanjutkan perjalanan setelah menggunakan Angkutan Umum Pedesaan Trayek Bangko – Jangkat ini pengguna jasa Angkutan Umum Pedesaan Trayek Bangko – Jangkat ini melanjutkan dengan Angkutan Umum lain seperti ojeg. Maksud responden menggunakan angkutan umum pedesaan ini yaitu untuk berbelanja. Jarak tempat asal responden ke halte/tempat pemberhentian Angkutan Umum Pedesaan dilihat dari hasil penyebaran kuesioner di dominasi oleh jarak >1 Km, Dalam hal ini terlihat bahwa tingkat pelayanan halte/tempat pemberhentian Angkutan Umum Pedesaan dapat terbilang masih kurang efektif dan efisien dikarenakan pengguna harus menggunakan angkutan lain untuk mencapai halte/tempat pemberhentian

* 1. **Analisis Faktor Muat (*Load Factor*)**

Load factor adalah besaran yang menyatakan tingkat kepenuhan didalam angkutan umum. Load factor didapatkan dari perbandingan penumpang yang ada dengan kapasitas angkutan penumpang tersebut. Analisis load faktor dimaksudkan untuk mengukur kapasitas penumpang setiap kali perjalanan, sehingga dari data load faktor nantinya dapat diketahui apakah setiap kendaraan dari setiap trayek mampu mengangkut penumpang dalam kapasitas maksimal setiap kendaraan dari setiap trayek mampu mengangkut penumpang dalam kapasitas maksimal setiap kendaraan tersebut.

**Tabel IV.15**

**Naik Turun Bangko - JangkatPenumpang/Rit**

| **No** | **Asal** | **Tujuan** | **Bangko - Jangkat** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Naik** | **Turun** | **Sisa** | **Jumlah Penumpang** |
| 1 | Bangko | Pulau Rengas | 11 | 3 | 8 | 11 |
| 2 | Pulau Rengas | Bedeng Rejo | 4 | 3 | 9 | 12 |
| 3 | Bedeng Rejo | Sekancing | 5 | 6 | 8 | 14 |
| 4 | Sekancing | Muara Siau | 3 | 2 | 9 | 11 |
| 5 | Muara Siau | Muara Kelukup | 3 | 3 | 9 | 12 |
| 6 | Muara Kelukup | Lembah Masurai | 5 | 7 | 7 | 14 |
| 7 | Lembah Masurai | Sungai Tebal | 3 | 1 | 9 | 10 |
| 8 | Sungai Tebal | Dusun Tuo | 3 | 2 | 10 | 12 |
| 9 | Dusun Tuo | Nilo Dingin | 1 | 4 | 7 | 11 |
| 10 | Nilo Dingin | Danau Pauh | 2 | 4 | 5 | 9 |
| 11 | Danau Pauh | Muara Madras (Jangkat) | 0 | 5 | 0 | 5 |

*Sumber : Hasil Survey Lapangan, 2015*

**Tabel IV.16**

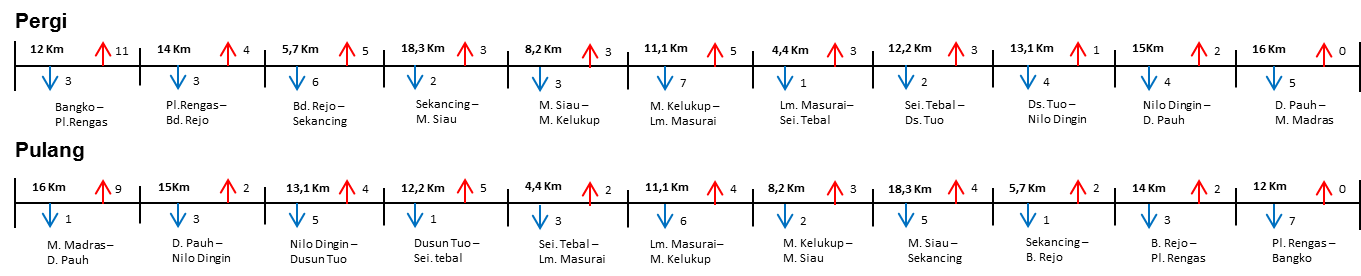
**Naik Turun Jangkat – Bangko Penumpang/Rit**

| **No** | **Asal** | **Tujuan** | **Jangkat - Bangko** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Naik** | **Turun** | **Sisa** | **Jumlah Penumpang** |
| 1 | Muara Madras (Jangkat) | Danau Pauh | 9 | 1 | 8 | 9 |
| 2 | Danau Pauh | Nilo Dingin | 2 | 3 | 7 | 10 |
| 3 | Nilo Dingin | Dusun Tuo | 4 | 5 | 6 | 11 |
| 4 | Dusun Tuo | Sungai Tebal | 5 | 1 | 10 | 11 |
| 5 | Sungai Tebal | Lembah Masurai | 2 | 3 | 9 | 12 |
| 6 | Lembah Masurai | Muara Kelukup | 4 | 6 | 7 | 13 |
| 7 | Muara Kelukup | Muara Siau | 3 | 2 | 8 | 10 |
| 8 | Muara Siau | Sekancing | 4 | 5 | 7 | 12 |
| 9 | Sekancing | Bedeng Rejo | 2 | 1 | 8 | 9 |
| 10 | Bedeng Rejo | Pulau Rengas | 2 | 3 | 7 | 10 |
| 11 | Pulau Rengas | Bangko | 0 | 7 | 0 | 0 |

*Sumber : Hasil Survey Lapangan, 2015*

**Gambar 4.15**

**Grafik Naik Turun Penumpang**

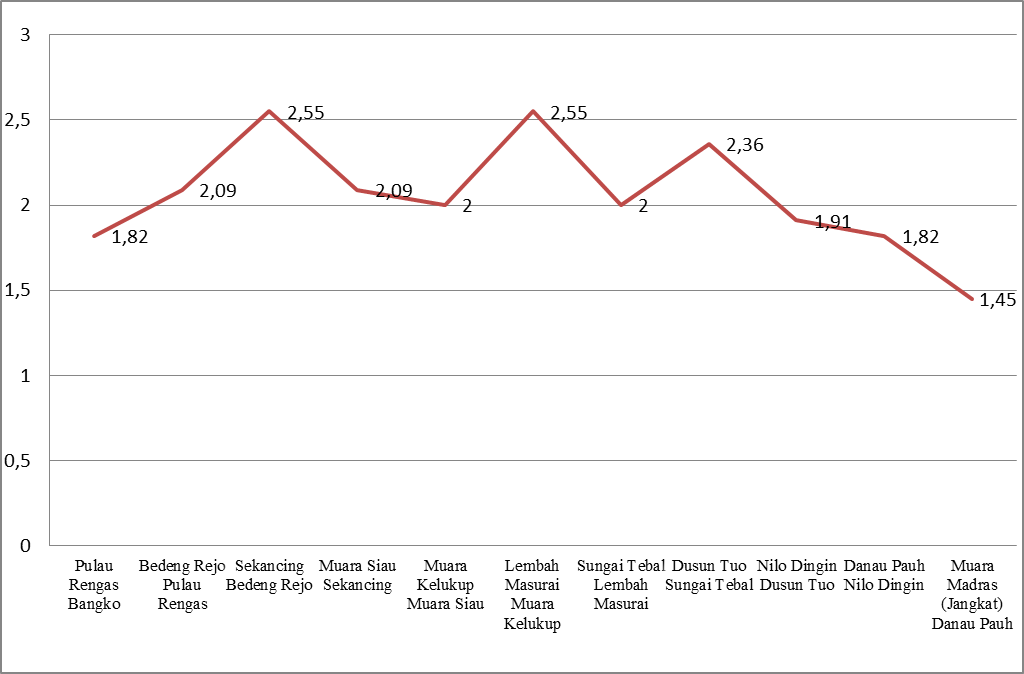
****

*Sumber : Hasil Survey Lapangan, 2015*

**Tabel IV.17 Load Factor**

| **No** | **Asal** | **Tujuan** | **Jumlah Penumpang/Rit** | **Kapasitas Armada** | **Faktor Muatan** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Bangko | Pulau Rengas | 20 | 11 | 1,82 |
| 2 | Pulau Rengas | Bedeng Rejo | 22 | 11 | 2,00 |
| 3 | Bedeng Rejo | Sekancing | 25 | 11 | 2,27 |
| 4 | Sekancing | Muara Siau | 22 | 11 | 2,00 |
| 5 | Muara Siau | Muara Kelukup | 24 | 11 | 2,18 |
| 6 | Muara Kelukup | Lembah Masurai | 27 | 11 | 2,45 |
| 7 | Lembah Masurai | Sungai Tebal | 20 | 11 | 1,82 |
| 8 | Sungai Tebal | Dusun Tuo | 24 | 11 | 2,18 |
| 9 | Dusun Tuo | Nilo Dingin | 20 | 11 | 1,82 |
| 10 | Nilo Dingin | Danau Pauh | 19 | 11 | 1,73 |
| 11 | Danau Pauh | Muara Madras (Jangkat) | 12 | 11 | 1,09 |
| **Jumlah** | | | 235 |  | 21,36 |

*Sumber : Hasil Analisis, 2016*

**Gambar 4.16 Grafik Load Faktor**

*Sumber : Hasil Analisis, 2016*

Dari hasil tabel analisis Load Faktor diatas dapat dilihat hasil LF trayek angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat yaitu sebesar 22,64%, dimana titik naik dan turun penumpang tertinggi berada di titik Bedeng Rejo – Sekancing dengan Muara Kelukup – Lembah Masurai Bangko – Pulau Rengas, Sekancing – Muara Siau, dan Dusun Tuo – Nilo Dingin yaitu dengan jumlah 28 penumpang atau dengan persentasi faktor muatan sebanyak 2,55%, sedangkan titik naik turun penumpang terendah berada di titik naik turun penumpang Danau Pauh – Muara Madras (Jangkat) yaitu dengan jumlah 16 penumpang atau dengan persentasi faktor muatan 1,45%. Hasil jumlah total persentasi dari faktor muatan sebesar 22,64% dimana kurang dari muatan ideal angkutan umum yaitu sebesar 70%. Akan tetapi dalam angkutan pedesaan trayek Bangko – Jangkat ini faktor muatan atau Load Factor terpenuhi dengan muatan barang yang dibawa oleh penumpang seperti bahan sembako, bahan bangunan dan sebagainya. Maka angkutan umum trayek Bangko – Jangkat dari hasil analisis LF yaitu kurang maksimal dan dapat dikaitkan dengan hasil dari analisis kinerja pelayanan angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat yang kurang.

**Gambar 4.17 Peta Titik Naik Turun Penumpang Trayek Bangko - Jangkat**

**Gambar 4.18 Peta Titik Naik Turun Penumpang Trayek Bangko – Jangkat (Detail I)**

**Gambar 4.19 Peta Titik Naik Turun Penumpang Trayek Bangko – Jangkat (Detail II)**

**Gambar 4.20 Peta Titik Naik Turun Penumpang Trayek Bangko – Jangkat (Detail III)**

**4.4 Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Berdasarkan Persepsi Penumpang**

Tingkat kepentingan dan kinerja Angkutan Pedesaan Trayek Bangko – Jangkat dinilai responden berdasarkan pengalaman mereka ketika menggunakan jasa Angkutan Umum Pedesaan tersebut atas kualitas yang diberikan pihak pengelola jasa Angkutan Umum Pedesaan terhadap responden. Dalam menilai kepentingan dan kepuasan responden terhadap pelayanan Angkutan Umum Pedesaan Trayek Bangko – Jangkat ini terdapat 7 (tujuh) atribut yang dinilai responden, ketujuh atribut tersebut antara lain Tingkat keamanan, keselamatan, kenyamanan, kemudahan/aksesibilitas pelayanan, Biaya, Kesetaraan dan Keteraturan. Untuk lebih jelasnya akan dijelaskan sebagai berikut :

**4.4.1 Keamanan**

Untuk atribut ini terdiri dari 2 variabel yaitu tanda pengenal awak kendaraan dan informasi trayek dan identitas kendaraan. Adapun penilaian responden terhadap variable tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. **Tanda Pengenal Awak Kendaraan**

Dalam hal ini tanda pengenal awak kendaraan merupakan pelayanan yang dapat dari pihak armada angkutan pedesaan yang sangat penting untuk pengguna jasa transportasi ini untuk mengenal pengemudi angkutan pedesaan dan dapat dikatakan bagian dari atribut kemanan, maka persepsi yang menyatakan sangat penting berjumlah 31 responden dan yang menyatakan penting sebanyak 43 responden secara keseluruhan hampir 87 responden menyatakan penting dan 12 responden menyatakan tidak penting. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.18**

**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**

**Tanda Pengenal Awak Kendaraan**

| **Penilaian** | **Frekuensi** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- |
| Sangat Penting | 32 | 32 |
| Penting | 43 | 43 |
| Biasa | 13 | 13 |
| Tidak Penting | 12 | 12 |
| Sangat Tidak Penting | 0 | 0 |
| **Total** | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

Dari **Tabel IV.18** persepsi penumpang terhadap tingkat kepentngan tanda pengenalan awak kendaraan dengan penilaian penting memiliki tingkat yang tertinggi di bandingkan penilaian yang lain. Penilaian penting memiliki frekuensi 43 dengan presentase 43% dan yang paling terendah yaitu penilaian yang tidak penting, memiliki 0%.

**Gambar 4.21**

**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tinggkat Kepentingan**

**Tanda Pengenal Awak Kendaraan**

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

Dari **Gambar 4.21** setelah menilai tingkat kepentingan responden juga menilai tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penumpang yaitu responden menyatakan 15% penumpang merasa sangat puas dan 38% atau 38 responden menyatakan puas, akan tetapi ada responden menyatakan tidak puas itu dikarenakan adanya pengemudi armada yang tidak memakai tanda pengenal awak kendaraan padahal variiabel ini dirasakan oleh penumpang sangat penting. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut

**Tabel IV.19**

**Persepsi Penumpang Teradap Tingkat Kepuasaan**

**Tanda Pengenal Awak Kendaraan**

| **Penilaian** | **Frekuensi** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- |
| Sangat Puas | 15 | 15 |
| Puas | 38 | 38 |
| Biasa | 25 | 25 |
| Tidak Puas | 22 | 22 |
| Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
| **Total** | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

Dari **Tabel IV.19** persepsi penumpang terhadap tingkat kepuasan tanda pengenalan awak kendaraan dengan penilaian puas memiliki tingkat yang tertinggi di bandingkan penilaian yang lain. Penilaian puas memiliki frekuensi 38 dengan presentase 38% dan yang paling terendah yaitu penilaian sangat tidak puas, memiliki 0%.

**Gambar 4.22**

**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasaan**

**Tanda Pengenal Awak Kendaraan**

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

Dari **Gambar 4.22** persentase persepsi penumpang terhadap tingkat kepuasan tanda pengenal awak kendaraan. Bagan yang paling besar yaitu penilaian puas. Sedangkan yang paling kecil yaitu penilaian sangat tidak puas dengan persentase 0%.

1. **Informasi Trayek dan Identitas Kendaraan**

Informasi trayek dan indentitas kendaraan ini berfungsi untuk melayani ataupun untuk keamanan bagi pengguna untuk mengetahui trayek yang ingin di naiki, 42 responden menyatakan sangat penting dan 35 responden menyatakan penting dalam hal ini 77 responden menyatakan penting untuk adanya informasi trayek dan identitas kendaraan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.20**

**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**

**Informasi Trayek dan Identitas Kendaraan**

| **Penilaian** | **Frekuensi** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- |
| Sangat Penting | 42 | 42 |
| Penting | 35 | 33 |
| Biasa | 23 | 23 |
| Tidak Penting | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Penting | 0 | 0 |
| **Total** | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

Dari **Tabel IV.20** persepsi penumpang terhadap tingkat kepentingan Informasi trayek dan Identifikasi kendaraan dengan penilaian sangat puas memiliki tingkat yang tertinggi di bandingkan penilaian yang lain. Penilaian puas memiliki frekuensi 42 dengan presentase 42% dan yang paling terendah yaitu penilaian tidak penting dan sangat tidak penting memiliki 0%.

**Gambar 4.23**

**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**

**Informasi Trayek dan Identitas Kendaraan**

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

Dari **Gambar 4.23** persentase persepsi penumpang terhadap tingkat kepentingan informasi trayek dan identifikasi trayek dan identifikasi kendaraan memilik jumlah yang paling terbesar yaitu 42%, sedangkan yang paling terkecil tidak penting dan sangat tidak penting yaitu 0%.

**Tabel IV.21**

**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**

**Informasi Trayek dan Identitas Kendaraan**

| **Penilaian** | **Frekuensi** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- |
| Sangat Puas | 0 | 0 |
| Puas | 18 | 18 |
| Biasa | 22 | 22 |
| Tidak Puas | 34 | 34 |
| Sangat Puas | 26 | 26 |
| **Total** | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

Dari **Tabel IV.21** persepsi penumpang terhadap tingkat kepuasan Informasi trayek dan Identifikasi kendaraan dengan penilaian tidak penting memiliki tingkat yang tertinggi di bandingkan penilaian yang lain. Penilaian puas memiliki frekuensi 34 dengan presentase 34% dan yang paling terendah yaitu penilaian tidak penting dan sangat tidak penting memiliki 0%.

**Gambar 4.24**

**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**

**Informasi Trayek dan Identitas Kendaraan**

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

Dari **Gambar 4.24** persentase persepsi penumpang terhadap tingkat kepuasan informasi trayek dan identifikasi kendaraan yang paling terbesar yaitu penilaian persentase tidak puas yaitu sebesar 34%. Dan yang paling terkecil penilaian sangat penting dengan persentase 0%.

**4.4.2 Keselamatan**

Untuk atribut ini terdiri dari 4 variabel yaitu pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental,memiliki sikap perilaku yang baik terhadap penumpang dan terampil dalam mengemudi kendaraan, memiliki peralatan keselamatan, dan dana pertanggungan wajib kecelakaan penumpang dan pertanggungan wajib kecelakaan lalu lintas kalan Adapun penilaian responden terhadap variable tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. **Pengemudi Dalam Keadaan Sehat Fisik dan Mental**

Pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental berfungsi untuk melayani ataupun untuk keamanan dan keselamatan bagi pengguna untuk mengetahui keselamatan pengemudi trayek yang ingin di naiki, 31 responden menyatakan sangat penting dan 43 responden menyatakan penting dalam hal ini 74 responden menyatakan penting untuk adanya persepsi penumpang terhadap tingkat kepentingan pengemudi dalam keadaan fisik dan mental. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.22**

**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**

**Pengemudi Dalam Keadaan Sehat Fisik dan Mental**

| **Penilaian** | **Frekuensi** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- |
| Sangat Penting | 31 | 31 |
| Penting | 43 | 43 |
| Biasa | 26 | 26 |
| Tidak Penting | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Penting | 0 | 0 |
| **Total** | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.25**

**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**

**Pengemudi Dalam Keadaan Sehat Fisik dan Mental**

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

Pada **Tabel IV.22** dan **Gambar 4.25** persentase penumpang terhadap tingkat kepentingan pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental,. Dilihat dari tabel penilaian penting memiliki penilaian tertinggi yaitu 43% dan yang paling terendah penilaian tidak penting dan sangat tidak penting dengan persentase 0%.

**Tabel IV.23**

**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**

**Pengemudi Dalam Keadaan Sehat Fisik dan Mental**

| **Penilaian** | **Frekuensi** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- |
| Sangat Puas | 35 | 35 |
| Puas | 38 | 38 |
| Biasa | 27 | 27 |
| Tidak Puas | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
| **Total** | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.26**

**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**

**Pengemudi Dalam Keadaan Sehat Fisik dan Mental**

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

Pada **Tabel IV.23** dan **Gambar 4.26** persentase penumpang terhadap tingkat kepuasan penmpang terhadap tingkat kepuasan pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental,. Dilihat dari tabel penilaian biasa memiliki penilaian tertinggi yaitu 29% dan yang paling terendah penilaian sangat puas dengan persentase 0%.

1. **Memiliki Sikap Perilaku Yang Baik Terhadap Penumpang Dan Terampil Dalam Mengemudi Kendaraan**

Memiliki sikap perilaku yang baik terhadap penumpang dan terampil dalam mengemudi kendaraan berfungsi untuk melayani ataupun untuk keamanan dan keselamatan bagi pengguna untuk mengetahui kenyamanan pengemudi trayek yang ingin di naiki, 27 responden menyatakan sangat penting dan 44 responden menyatakan penting dalam hal ini 71 responden menyatakan penting untuk adanya persepsi penumpang terhadap tingkat kepentingan memiliki sikap perilaku yang baik terhadap penumpang dan terampil dalam mengemudi kendaraan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.24**

**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**

**Memiliki Sikap Perilaku Yang Baik Terhadap Penumpang Dan Terampil Dalam Mengemudi Kendaraan**

| **Penilaian** | **Frekuensi** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- |
| Sangat Penting | 27 | 27 |
| Penting | 44 | 44 |
| Biasa | 29 | 29 |
| Tidak Penting | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Penting | 0 | 0 |
| **Total** | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.27**

**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**

**Memiliki Sikap Perilaku Yang Baik Terhadap Penumpang Dan Terampil Dalam Mengemudi Kendaraan**

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

Pada **Tabel IV.24** dan **Gambar 4.27** persentase penumpang terhadap tingkat kepentingan memiliki sikap perilaku yang baik terhadap penumpang dan terampil dalam mengemudi,. Dilihat dari tabel penilaian penting memiliki penilaian tertinggi yaitu 44% dan yang paling terendah penilaian tidak penting dan sangat tidak penting dengan persentase 0%.

**Tabel IV.25**

**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**

**Memiliki Sikap Perilaku Yang Baik Terhadap Penumpang Dan Terampil Dalam Mengemudi Kendaraan**

| **Penilaian** | **Frekuensi** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- |
| Sangat Puas | 32 | 32 |
| Puas | 41 | 41 |
| Biasa | 27 | 27 |
| Tidak Puas | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
| **Total** | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.28**

**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**

**Memiliki Sikap Perilaku Yang Baik Terhadap Penumpang Dan Terampil Dalam Mengemudi Kendaraan**

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

Pada **Tabel IV.25** dan **Gambar 4.28** persentase penumpang terhadap tingkat kepuasan memiliki sikap perilaku yang baik terhadap penumpang dan terampil dalam mengemudi,. Dilihat dari tabel penilaian puas memiliki penilaian tertinggi yaitu 41% dan yang paling terendah penilaian tidak puas dan sangat tidak puas dengan persentase 0%.

1. **Memiliki Peralatan Keselamatan**

Memiliki peralatan keselamatan berfungsi untuk melayani ataupun untuk keamanan dan keselamatan bagi pengguna untuk mengetahui peralatan keselamatan yang ada dalam trayek yang ingin di naiki, 30 responden menyatakan sangat penting dan 37 responden menyatakan penting dalam hal ini 67 responden menyatakan penting untuk adanya persepsi penumpang terhadap tingkat kepentingan memiliki peralatan keselamatan kendaraan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.26**

**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**

**Memiliki Peralatan Keselamatan**

| **Penilaian** | **Frekuensi** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- |
| Sangat Penting | 30 | 30 |
| Penting | 37 | 37 |
| Biasa | 28 | 28 |
| Tidak Penting | 2 | 2 |
| Sangat Tidak Penting | 0 | 0 |
| **Total** | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.29**

**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**

**Memiliki Peralatan Keselamatan**

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

Pada **Tabel IV.26** dan **Gambar 4.29** persentase penumpang terhadap tingkat kepenting memiliki peralatan keselamatan. Dilihat dari tabel penilaian penting memiliki penilaian tertinggi yaitu 37% dan yang paling terendah penilaian sangat tidak penting dengan persentase 0%.

**Tabel IV.27**

**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**

**Memiliki Peralatan Keselamatan**

| **Penilaian** | **Frekuensi** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- |
| Sangat Puas | 0 | 0 |
| Puas | 0 | 0 |
| Biasa | 25 | 25 |
| Tidak Puas | 47 | 47 |
| Sangat Tidak Puas | 28 | 28 |
| **Total** | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.30**

**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**

**Memiliki Peralatan Keselamatan**

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

Pada **Tabel IV.27** dan **Gambar 4.30** persentase persentasi penumpang terhadap tingkat kepuasan memiliki peralatan keselamatan. Dilihat dari tabel penilaian tidak puas memiliki penilaian tertinggi yaitu 47% dan yang paling terendah penilaian sangat penting dan penting dengan persentase 0%.

1. **Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang dan Pertanggungan Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan**

Dana pertanggungan wajib kecelakaan penumpang dan pertanggungan wajib kecelakaan lalulintas jalan berfungsi untuk melayani ataupun untuk keamanan dan keselamatan bagi pengguna untuk mengetahui peralatan keselamatan yang ada dalam trayek yang ingin di naiki, 43 responden menyatakan sangat penting dan 36 responden menyatakan penting dalam hal ini 79 responden menyatakan penting untuk adanya persepsi penumpang terhadap tingkat kepentingan dana pertanggungan wajib kecelakaan penumpang dan pertanggung wajib kecelakaan lalulintas jalan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.28**

**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**

**Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang dan**

**Pertanggungan Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan**

| **Penilaian** | **Frekuensi** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- |
| Sangat Penting | 43 | 43 |
| Penting | 36 | 36 |
| Biasa | 21 | 21 |
| Tidak Penting | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Penting | 0 | 0 |
| **Total** | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.31**

**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**

**Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang dan**

**Pertanggungan Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan**

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

Pada **Tabel IV.28** dan **Gambar 4.31** persentase penumpang terhadap tingkat kepentingan dana pertanggungan wajib kecelakaan penumpang dan pertanggungan wajib kecelakaan penumpang dan pertanggung wajib kecelakaan lalu lintas jalan. Dilihat dari tabel penilaian sangat tidak penting memiliki penilaian tertinggi yaitu 43% dan yang paling terendah penilaian sangat penting dan penting dengan persentase 0%.

**Tabel IV.29**

**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**

**Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang dan**

**Pertanggungan Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan**

| **Penilaian** | **Frekuensi** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- |
| Sangat Puas | 0 | 0 |
| Puas | 0 | 0 |
| Biasa | 23 | 23 |
| Tidak Puas | 36 | 36 |
| Sangat Tidak Puas | 41 | 41 |
| **Total** | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.32**

**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**

**Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang dan**

**Pertanggungan Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan**

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

Pada **Tabel IV.29** dan **Gambar 4.32** persentase penumpang terhadap tingkat kepuasan dana pertanggungan wajib kecelakaan penumpang dan pertanggungan wajib kecelakaan penumpang dan pertanggung wajib kecelakaan lalu lintas jalan. Dilihat dari tabel penilaian sangat tidak puas memiliki penilaian tertinggi yaitu 36% dan yang paling terendah penilaian sangat puas dan puas dengan persentase 0%.

* + 1. **Kenyamanan**

Untuk atribut ini terdiri dari 5 variabel yaitu Kapasitas Angkut Penumpang Sesuai Dengan Kapasitas Angkut Kendaraan, Fasilitas Sirkulasi Udara. Fasilitas kebersihan, pengatur suhu udara, dan larangan merokok bagi perokok .Adapun penilaian responden terhadap variable tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. **Kapasitas Angkut Penumpang Sesuai Dengan Kapasitas Angkut Kendaraan**

Kapasitas angkut penumpang sesuai dengan kapasitas angkut kendaraan berfungsi untuk melayani ataupun untuk keamanan, keselamatan dan kenyamanan bagi pengguna untuk mengetahui keselamatan pengemudi trayek yang ingin di naiki, 36 responden menyatakan sangat penting dan 42 responden menyatakan penting dalam hal ini 78 responden menyatakan penting untuk adanya persepsi penumpang terhadap tingkat kepentingan kapasitas angkut penumpang sesuai kapasitas angkut kendaraan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.30**

**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**

**Kapasitas Angkut Penumpang Sesuai Dengan Kapasitas Angkut Kendaraan**

| **Penilaian** | **Frekuensi** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- |
| Sangat Penting | 36 | 36 |
| Penting | 42 | 42 |
| Biasa | 22 | 22 |
| Tidak Penting | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Penting | 0 | 0 |
| **Total** | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.33**

**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**

**Kapasitas Angkut Penumpang Sesuai Dengan Kapasitas Angkut Kendaraan**

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

Pada **Tabel IV.30** dan **Gambar 4.33** persentase penumpang terhadap tingkat kepentingan kapasitas angkut penumpang sesuai dengan kapasitas angkut kendaraan. Dilihat dari tabel penilaian penting memiliki penilaian tertinggi yaitu 42% dan yang paling terendah penilaian sangat penting dan penting dengan persentase 0%.

**Tabel IV.31**

**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**

**Kapasitas Angkut Penumpang Sesuai Dengan Kapasitas Angkut Kendaraan**

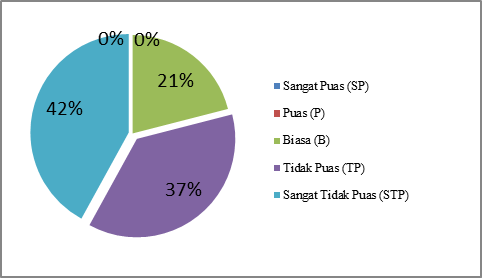
| **Penilaian** | **Frekuensi** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- |
| Sangat Puas | 0 | 0 |
| Puas | 0 | 0 |
| Biasa | 21 | 21 |
| Tidak Puas | 37 | 37 |
| Sangat Tidak Puas | 42 | 42 |
| **Total** | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.34**

**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**

**Kapasitas Angkut Penumpang Sesuai Dengan Kapasitas Angkut Kendaraan**

****

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

Pada **Tabel IV.31** dan **Gambar 4.34** persentase penumpang terhadap tingkat kepuasan kapasitas angkut penumpang sesuai dengan kapasitas angkut kendaraan. Dilihat dari tabel penilaian sangat tidak puas memiliki penilaian tertinggi yaitu 42% dan yang paling terendah penilaian sangat puas dan puas dengan persentase 0%.

1. **Fasilitas Sirkulasi Udara**

Fasilitas sirkulasi udara berfungsi untuk melayani ataupun untuk keamanan, keselamatan dan kenyamanan bagi pengguna untuk mengetahui keselamatan pengemudi trayek yang ingin di naiki, 34 responden menyatakan sangat penting dan 46 responden menyatakan penting dalam hal ini 80 responden menyatakan penting untuk adanya persepsi penumpang terhadap tingkat kepentingan fasilitas sirkulasi udara kendaraan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.32**

**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**

**Fasilitas Sirkulasi Udara**

| **Penilaian** | **Frekuensi** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- |
| Sangat Penting | 34 | 34 |
| Penting | 46 | 46 |
| Biasa | 18 | 18 |
| Tidak Penting | 2 | 2 |
| Sangat Tidak Penting | 0 | 0 |
| **Total** | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.35**

**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**

**Fasilitas Sirkulasi Udara**

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

Pada **Tabel IV.32** dan **Gambar 4.35** persentase penumpang terhadap tingkat kepentingan fasilitas sirkulasi udara kendaraan. Dilihat dari tabel penilaian penting memiliki penilaian tertinggi yaitu 46% dan yang paling terendah penilaian sangat tidak penting dengan persentase 0%.

**Tabel IV.33**

**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**

**Fasilitas Sirkulasi Udara**

| **Penilaian** | **Frekuensi** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- |
| Sangat Puas | 39 | 39 |
| Puas | 36 | 36 |
| Biasa | 25 | 25 |
| Tidak Puas | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
| **Total** | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.36**

**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**

**Fasilitas Sirkulasi Udara**

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

Pada **Tabel IV.33** dan **Gambar 4.36** persentase penumpang terhadap tingkat kepuasan fasilitas sirkulasi udara kendaraan. Dilihat dari tabel penilaian sangat puas memiliki penilaian tertinggi yaitu 39% dan yang paling terendah penilaian tidak puas dan sangat tidak dengan persentase 0%.

1. **Fasilitas Kebersihan**

Fasilitas kebersihan berfungsi untuk melayani ataupun untuk kenyamanan bagi pengguna untuk mengetahui keselamatan pengemudi trayek yang ingin di naiki, 44 responden menyatakan sangat penting dan 38 responden menyatakan penting dalam hal ini 52 responden menyatakan penting untuk adanya persepsi penumpang terhadap tingkat kepentingan fasilitas kebersihan kendaraan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.34**

**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**

**Fasilitas Kebersihan**

| **Penilaian** | **Frekuensi** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- |
| Sangat Penting | 44 | 44 |
| Penting | 38 | 38 |
| Biasa | 18 | 18 |
| Tidak Penting | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Penting | 0 | 0 |
| **Total** | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.37**

**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**

**Fasilitas Kebersihan**

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

Pada **Tabel IV.34** dan **Gambar 4.37** persentase penumpang terhadap tingkat kepuasan fasilitas kebersihan kendaraan. Dilihat dari tabel penilaian tidak puas memiliki penilaian tertinggi yaitu 44% dan yang paling terendah penilaian sangat penting dan tidak penting dengan persentase 0%.

**Tabel IV.35**

**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**

**Fasilitas Kebersihan**

| **Penilaian** | **Frekuensi** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- |
| Sangat Puas | 0 | 0 |
| Puas | 7 | 7 |
| Biasa | 18 | 18 |
| Tidak Puas | 36 | 36 |
| Sangat Tidak Puas | 39 | 39 |
| **Total** | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.38**

**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**

**Fasilitas Kebersihan**

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

Pada **Tabel IV.35** dan **Gambar 4.38** persentase penumpang terhadap tingkat kepuasan fasilitas kebersihan kendaraan. Dilihat dari tabel penilaian tidak puas memiliki penilaian tertinggi yaitu 36% dan yang paling terendah penilaian sangat puas dengan persentase 0%.

1. **Pengatur Suhu Ruangan**

Pengaturan suhu ruangan berfungsi untuk melayani ataupun untuk kenyamanan bagi pengguna untuk mengetahui keselamatan pengemudi trayek yang ingin di naiki, 45 responden menyatakan sangat penting dan 40 responden menyatakan penting dalam hal ini 85 responden menyatakan penting untuk adanya persepsi penumpang terhadap tingkat kepentingan fasilitas pengaturan suhu kendaraan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.36**

**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**

**Pengatur Suhu Ruangan**

| **Penilaian** | **Frekuensi** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- |
| Sangat Penting | 45 | 45 |
| Penting | 49 | 49 |
| Biasa | 6 | 6 |
| Tidak Penting | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Penting | 0 | 0 |
| **Total** | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.39**

**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**

**Pengatur Suhu Ruangan**

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

Pada **Tabel IV.36 dan Gambar 4.39** persentase persentasi penumpang terhadap tingkat kepentingan pengaturan suhu ruangan kendaraan. Dilihat dari tabel penilaian penting memiliki penilaian tertinggi yaitu 49% dan yang paling terendah penilaian sangat penting dan tidak penting dengan persentase 0%.

**Tabel IV.37**

**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**

**Pengatur Suhu Ruangan**

| **Penilaian** | **Frekuensi** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- |
| Sangat Puas | 0 | 0 |
| Puas | 0 | 0 |
| Biasa | 6 | 6 |
| Tidak Puas | 43 | 43 |
| Sangat Tidak Puas | 51 | 51 |
| **Total** | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.40**

**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**

**Pengatur Suhu Ruangan**

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

Pada **Tabel IV.37** dan **Gambar 4.40** persentase penumpang terhadap tingkat kepuasan pengaturan suhu ruangan kendaraan. Dilihat dari tabel penilaian sangat tidak puas memiliki penilaian tertinggi yaitu 51% dan yang paling terendah penilaian sangat puas , puas dan biasa dengan persentase 0%.

1. **Larangan Merokok**

Larangan merokok berfungsi untuk melayani ataupun untuk kenyamanan bagi pengguna untuk mengetahui keselamatan pengemudi trayek yang ingin di naiki, 39 responden menyatakan sangat penting dan 46 responden menyatakan penting dalam hal ini 89 responden menyatakan penting untuk adanya persepsi penumpang terhadap tingkat kepentingan larangan merokok di dalam kendaraan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.38**

**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**

**Larangan Merokok**

| **Penilaian** | **Frekuensi** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- |
| Sangat Penting | 39 | 39 |
| Penting | 46 | 46 |
| Biasa | 15 | 15 |
| Tidak Penting | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Penting | 0 | 0 |
| **Total** | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.41**

**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**

**Larangan Merokok**

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

Pada **Tabel IV.38** dan **Gambar 4.41** persentase penumpang terhadap tingkat kepentingan larangan merokok di dalam kendaraan. Dilihat dari tabel penilaian penting memiliki penilaian tertinggi yaitu 46% dan yang paling terendah penilaian sangat penting dan tisak penting dan biasa dengan persentase 0%.

**Tabel IV.39**

**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**

**Larangan Merokok**

| **Penilaian** | **Frekuensi** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- |
| Sangat Puas | 0 | 0 |
| Puas | 0 | 0 |
| Biasa | 24 | 24 |
| Tidak Puas | 39 | 39 |
| Sangat Tidak Puas | 37 | 37 |
| **Total** | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.42**

**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**

**Larangan Merokok**

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

Pada **Tabel IV.39** dan **Gambar 4.42** persentase penumpang terhadap tingkat kepuasan larangan merokok di dalam kendaraan. Dilihat dari tabel penilaian tidak puas memiliki penilaian tertinggi yaitu 39% dan yang paling terendah penilaian sangat puas, puas dengan persentase 0%.

* + 1. **Keterjangkauan**

Untuk atribut ini terdiri dari 5 variabel yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan rute yang telah di tentukan, dan tarif atau biaya yang dikenakan pada penumpang untuk satu kali perjalanan. Adapun penilaian responden terhadap variable tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. **Memberi Pelayanan Sesuai Dengan Rute Yang Telah Dietentukan**

Memberikan pelayanan sesuai dengan rute yang telah ditentukan berfungsi untuk melayani ataupun untuk kenyamanan bagi pengguna untuk mengetahui keselamatan pengemudi trayek yang ingin di naiki, 38 responden menyatakan sangat penting dan 36 responden menyatakan penting dalam hal ini 74 responden menyatakan penting untuk adanya persepsi penumpang terhadap tingkat kepentingan memberikan pelayanan sesuai dengan rute yang telah ditentukan kendaraan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.40**

**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**

**Memberi Pelayanan Sesuai Dengan Rute Yang Telah Ditentukan**

| **Penilaian** | **Frekuensi** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- |
| Sangat Penting | 38 | 38 |
| Penting | 36 | 36 |
| Biasa | 23 | 23 |
| Tidak Penting | 3 | 3 |
| Sangat Tidak Penting | 0 | 0 |
| **Total** | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.43**

**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**

**Memberi Pelayanan Sesuai Dengan Rute Yang Telah Ditentukan**

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

Pada **Tabel IV.40** dan **Gambar 4.43** persentase penumpang terhadap tingkat kepentingan memberikan pelayanan sesuai dengan rute yang telah ditentukan di dalam kendaraan. Dilihat dari tabel penilaian penting memiliki penilaian tertinggi yaitu 38% dan yang paling terendah penilaian sangat penting dan tidak penting dan biasa dengan persentase 0%.

**Tabel IV.41**

**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**

**Memberi Pelayanan Sesuai Dengan Rute Yang Telah Ditentukan**

| **Penilaian** | **Frekuensi** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- |
| Sangat Puas | 22 | 22 |
| Puas | 26 | 26 |
| Biasa | 30 | 30 |
| Tidak Puas | 22 | 22 |
| Sangat Puas | 0 | 0 |
| **Total** | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.44**

**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**

**Memberi Pelayanan Sesuai Dengan Rute Yang Telah Ditentukan**

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

Pada **Tabel IV.41** dan **Gambar 4.44** persentase penumpang terhadap tingkat kepuasan memberikan pelayanan sesuai dengan rute yang telah ditentukan di dalam kendaraan. Dilihat dari tabel penilaian biasa memiliki penilaian tertinggi yaitu 39% dan yang paling terendah penilaian sangat puas dengan persentase 0%.

1. **Tarif Atau Biaya Yang Dikenakan Pada Penumpang Untuk Satu Kali Perjalanan**

Tarif atau biaya yang dikenakan pada penumpang untuk satu kali perjalanan berfungsi untuk melayani ataupun untuk kenyamanan bagi pengguna untuk mengetahui keselamatan pengemudi trayek yang ingin di naiki, 32 responden menyatakan sangat penting dan 41 responden menyatakan penting dalam hal ini 73 responden menyatakan penting untuk adanya persepsi penumpang terhadap tingkat kepentingan tariff atau biaya yang dikenakan pada penumpang untuk satu kali perjalanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.42**

**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**

**Tarif Atau Biaya Yang Dikenakan Pada Penumpang Untuk Satu Kali Perjalanan**

| **Penilaian** | **Frekuensi** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- |
| Sangat Penting | 32 | 32 |
| Penting | 41 | 41 |
| Biasa | 27 | 27 |
| Tidak Penting | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Penting | 0 | 0 |
| **Total** | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.45**

**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**

**Tarif Atau Biaya Yang Dikenakan Pada Penumpang Untuk Satu Kali Perjalanan**

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

Pada **Tabel IV.42** dan **Gambar 4.45** persentase penumpang terhadap tingkat kepentingan memberikan tariff atau biaya yang dikenakan pada penumpang untuk satu kali perjalanan. Dilihat dari tabel penilaian penting memiliki penilaian tertinggi yaitu 41% dan yang paling terendah penilaian sangat puas dan tidak puas dan biasa dengan persentase 0%.

**Tabel IV.43**

**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**

**Tarif Atau Biaya Yang Dikenakan Pada Penumpang Untuk Satu Kali Perjalanan**

| **Penilaian** | **Frekuensi** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- |
| Sangat Puas | 0 | 0 |
| Puas | 1 | 1 |
| Biasa | 27 | 27 |
| Tidak Puas | 35 | 35 |
| Sangat Tidak Puas | 37 | 37 |
| **Total** | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.46**

**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**

**Tarif Atau Biaya Yang Dikenakan Pada Penumpang Untuk Satu Kali Perjalanan**

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

Pada **Tabel IV.43** dan **Gambar 4.46** persentase penumpang terhadap tingkat kepuasa memberikan tarif atau biaya yang dikenakan pada penumpang untuk satu kali perjalanan. Dilihat dari tabel penilaian tidak puas memiliki penilaian tertinggi yaitu 35% dan yang paling terendah penilaian sangat puas dengan persentase 0%.

* + 1. **Kesetaraan**

Untuk atribut ini terdiri dari 2 variabel yaitu perioritas naik/turun penumpang. Adapun penilaian responden terhadap variable tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. **Perioritas Naik/Turun Penumpang**

Perioritas naik/turun penumpang berfungsi untuk melayani ataupun untuk kenyamanan bagi pengguna untuk mengetahui keselamatan pengemudi trayek yang ingin di naiki, 29 responden menyatakan sangat penting dan 36 responden menyatakan penting dalam hal ini 65 responden menyatakan penting untuk adanya persepsi penumpang terhadap tingkat kepentingan prioritas naik/turun penumpang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.44**

**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**

**Perioritas Naik/Turun Penumpang**

| **Penilaian** | **Frekuensi** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- |
| Sangat Penting | 29 | 29 |
| Penting | 36 | 36 |
| Biasa | 35 | 35 |
| Tidak Penting | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Penting | 0 | 0 |
| **Total** | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.47**

**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**

**Perioritas Naik/Turun Penumpang**

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

Pada **Tabel IV.44** dan **Gambar 4.47** persentase penumpang terhadap tingkat kepentingan prioritas naik/turun penumpang. Dilihat dari tabel penilaian penting memiliki penilaian tertinggi yaitu 36% dan yang paling terendah penilaian sangat tidak penting dan tidak penting dan biasa dengan persentase 0%.

**Tabel IV.45**

**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**

**Perioritas Naik/Turun Penumpang**

| **Penilaian** | **Frekuensi** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- |
| Sangat Puas | 0 | 0 |
| Puas | 3 | 3 |
| Biasa | 32 | 32 |
| Tidak Puas | 38 | 38 |
| Sangat Tidak Puas | 27 | 27 |
| **Total** | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.48**

**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**

**Perioritas Naik/Turun Penumpang**

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

Pada **Tabel IV.45** dan **Gambar 4.48** persentase penumpang terhadap tingkat kepuasan prioritas naik/turun penumpang. Dilihat dari tabel penilaian tidak puas memiliki penilaian tertinggi yaitu 38% dan yang paling terendah penilaian sangat puas dengan persentase 0%.

* + 1. **Keteraturan**

Untuk atribut ini terdiri dari 2 variabel yaitu informasi tariff dan trayek yang dilayani dan kinerja operasional umur kendaraan. Adapun penilaian responden terhadap variable tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. **Informasi Tarif dan Trayek Yang Dilayani**

Informasi tarif dan trayek yang dilayani berfungsi untuk melayani ataupun untuk kenyamanan bagi pengguna untuk mengetahui keselamatan pengemudi trayek yang ingin di naiki, 32 responden menyatakan sangat penting dan 41 responden menyatakan penting dalam hal ini 73 responden menyatakan penting untuk adanya persepsi penumpang terhadap tingkat kepentingan informasi tariff dantrayek yang dilayani oleh penumpang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.46**

**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**

**Informasi Tarif dan Trayek Yang Dilayani**

| **Penilaian** | **Frekuensi** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- |
| Sangat Penting | 32 | 32 |
| Penting | 41 | 41 |
| Biasa | 27 | 27 |
| Tidak Penting | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Penting | 0 | 0 |
| **Total** | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.49**

**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**

**Informasi Tarif dan Trayek Yang Dilayani**

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

Pada **Tabel IV.46** dan **Gambar 4.49** persentase penumpang terhadap tingkat kepentingan informasi tariff dan trayek yang dilayani penumpang. Dilihat dari tabel penilaian penting memiliki penilaian tertinggi yaitu 41% dan yang paling terendah penilaian sangat tidak penting dan tidak penting dan biasa dengan persentase 0%.

**Tabel IV.47**

**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**

**Informasi Tarif dan Trayek Yang Dilayani**

| **Penilaian** | **Frekuensi** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- |
| Sangat Puas | 0 | 0 |
| Puas | 1 | 1 |
| Biasa | 35 | 35 |
| Tidak Puas | 38 | 38 |
| Sangat Tidak Puas | 26 | 26 |
| **Total** | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.50**

**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**

**Informasi Tarif dan Trayek Yang Dilayani**

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

Pada **Tabel IV.47** dan **Gambar 4.50** persentase penumpang terhadap tingkat kepuasan informasi tarif dan trayek yang dilayani yang dilayani penumpang. Dilihat dari tabel penilaian tidak puas penilaian tertinggi yaitu 38% dan yang paling terendah penilaian sangat puas dengan persentase 0%.

1. **Kinerja Operasional Umur Kendaraan**

Kinerja operasional umur kendaraan berfungsi untuk melayani ataupun untuk kenyamanan bagi pengguna untuk mengetahui keselamatan pengemudi trayek yang ingin di naiki, 32 responden menyatakan sangat penting dan 38 responden menyatakan penting dalam hal ini 70 responden menyatakan penting untuk adanya persepsi penumpang terhadap tingkat kepentingan kinerja operasional umur kendaraan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.48**

**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**

**Kinerja Operasional Umur Kendaraan**

| **Penilaian** | **Frekuensi** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- |
| Sangat Penting | 32 | 32 |
| Penting | 38 | 38 |
| Biasa | 30 | 30 |
| Tidak Penting | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Penting | 0 | 0 |
| **Total** | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.51**

**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**

**Kinerja Operasional Umur Kendaraan**

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

Pada **Tabel IV.48** dan **Gambar 4.51** persentase penumpang terhadap tingkat kepentingan kinerja operasional yang dilayani yang dilayani penumpang. Dilihat dari tabel penilaian sangat penting penilaian tertinggi yaitu 38% dan yang paling terendah penilaian tidak penting dengan persentase 0%.

**Tabel IV.49**

**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**

**Kinerja Operasional Umur Kendaraan**

| **Penilaian** | **Frekuensi** | **Persentase**  **(%)** |
| --- | --- | --- |
| Sangat Puas | 0 | 0 |
| Puas | 0 | 0 |
| Biasa | 33 | 33 |
| Tidak Puas | 42 | 42 |
| Sangat Tidak Puas | 25 | 25 |
| **Total** | **100** | **100** |

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

**Gambar 4.52**

**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**

**Kinerja Operasional Umur Kendaraan**

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2015*

Pada **Tabel IV.49** dan **Gambar 4.52** persentase penumpang terhadap tingkat kepuasan kinerja operasional yang dilayani yang dilayani penumpang. Dilihat dari tabel penilaian tidak puas penilaian tertinggi yaitu 42% dan yang paling terendah penilaian sangat puas dan puas dengan persentase 0%.

* 1. **Analisis Kuadran**

**4.5.1 Tingkat Kepuasan**

Analisisi ini digunakan untuk mengetahui bagaimana penilaian responden terhadap kinerja/kepuasan dari semua variable tingkat pelayanan angkutan pedesaan trayek Bangko – Jangkat untuk lebih lengkap dapat dilihat pada **Tabel IV.50** dibawah ini.

**Tabel IV.50**

**Tingkat Kepuasan**

| **No** | **Variabel** | **Tingkat Kepuasan** | | | | | **Pembobotan** | **Bobot** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SP (5)** | **P (4)** | **B (3)** | **TP (2)** | **STP (1)** |
| 1 | **Keamanaan** | | | | | | | |
| Tanda Pengenal Awak Kendaraan | 15 | 38 | 25 | 22 | 0 | **346** | **3,46** |
| Informasi Trayek dan Identitas Kendaraan | 0 | 18 | 22 | 34 | 26 | **232** | **2,32** |
| 2 | **Keselamatan** | | | | | | | |
| Pengemudi Dalan Keadaan Sehat Fisik | 35 | 38 | 27 | 0 | 0 | **408** | **4,08** |
| Memiliki Sikap Perilaku Yang Baik dan Terampil | 32 | 41 | 27 | 0 | 0 | **405** | **4,05** |
| Memiliki Peralatan Keselamatan | 0 | 0 | 25 | 47 | 28 | **197** | **1,97** |
| Dana Pertanggunga Wajib Kecelakaan Penumpang | 0 | 0 | 23 | 36 | 41 | **182** | **1,82** |
| 3 | **Kenyamanan** | | | | | | | |
| Kapasitas Angkut Penumpang | 0 | 0 | 21 | 37 | 42 | **179** | **1,79** |
| Fasilitas Sirkulasi Udara | 39 | 36 | 35 | 0 | 0 | **444** | **4,44** |
| Fasilitas Kebersihan | 0 | 7 | 18 | 36 | 39 | **193** | **1,93** |
| Pengatur Suhu Ruangan | 0 | 0 | 6 | 43 | 51 | **155** | **1,55** |
| Larangan Merokok | 0 | 0 | 24 | 39 | 37 | **187** | **1,87** |
| 4 | **Keterjangkauan** | | | | | | | |
| Memberi Pelayanan Sesuai Dengan Rute | 22 | 26 | 30 | 22 | 0 | **348** | **3,48** |
| Tarif Atau Biaya Yang Dikenakan Untuk Sekali Jalan | 0 | 1 | 27 | 35 | 37 | **192** | **1,92** |
| 5 | **Kesetaraan** | | | | | | | |
| Perioritas Naik/Turun Penumpang | 0 | 3 | 32 | 38 | 27 | **211** | **2,11** |
| 6 | **Keteraturan** | | | | | | | |
| Informasi Tarif dan Trayek Yang Dilayani | 0 | 1 | 35 | 38 | 26 | **211** | **2,11** |
| Kinerja Operasional Umur Kendaraan | 0 | 0 | 33 | 42 | 25 | **208** | **2,08** |

*Sumber: Hasil Analisis,2016*

**Keterangan :**

Pembobotan : (5 x SP) + (4 x P) + (3 x B) + ( 2 x TP) + (1 x STP)

Bobot : Pembobotan/ jumlah Responden

SP : Sangat Puas

P : Puas

B : Biasa

TP : Tidak Puasa

Dari **Tabel IV.50** diatas dapat dilihat tingkat kepuasan tertinggi dapat dlihat dengan nilai pemboboan yang tertingi, tanda pengenal awak kendaraan. Hal ini dapat dilihat dari kepuasan yang di berikan pihak pengelola angkutan pedesaan.

**4.5.2 Tingkat Kepentingan**

Analisis ini dignakan untuk melihat tingkat kepentingan dari variabel tingkat pelayanan bertujuan untuk memudahkan pihak pengelola angkutan penyeberangan dalam penentuan skala prioritas peningkatan variabel tingkat pelayanan berdasarkan pendapat dan kebutuhan responden pengguna angkutan penyeberangan. Untuk lebih lengkap dapat dilihat pada **Tabel IV.51.**

**Tabel IV.51**

**Tingkat Kepentingan**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Variabel** | **Tingkat Kepentingan** | | | | | **Pembobotan** | **Bobot** |
| **SP (5)** | **P (4)** | **B (3)** | **TP (2)** | **STP (1)** |
| 1 | **Keamanaan** | | | | | | | |
| Tanda Pengenal Awak Kendaraan | 32 | 43 | 13 | 12 | 0 | **395** | **3,95** |
| Informasi Trayek dan Identitas Kendaraan | 42 | 35 | 23 | 0 | 0 | **419** | **4,19** |
| 2 | **Keselamatan** | | | | | | | |
| Pengemudi Dalan Keadaan Sehat Fisik | 31 | 43 | 26 | 0 | 0 | **405** | **4,05** |
| Memiliki Sikap Perilaku Yang Baik dan Terampil | 27 | 44 | 29 | 0 | 0 | **398** | **3,98** |
| Memiliki Peralatan Keselamatan | 33 | 37 | 28 | 2 | 0 | **401** | **4,01** |
| Dana Pertanggunga Wajib Kecelakaan Penumpang | 43 | 36 | 21 | 0 | 0 | **422** | **4,22** |
| 3 | **Kenyamanan** | | | | | | | |
| Kapasitas Angkut Penumpang | 36 | 42 | 22 | 0 | 0 | **414** | **4,14** |
| Fasilitas Sirkulasi Udara | 34 | 46 | 18 | 2 | 0 | **412** | **4,12** |
| Fasilitas Kebersihan | 44 | 38 | 18 | 0 | 0 | **426** | **4,26** |
| Pengatur Suhu Ruangan | 45 | 49 | 6 | 0 | 0 | **439** | **4,39** |
| Larangan Merokok | 39 | 46 | 15 | 0 | 0 | **424** | **4,24** |
| 4 | **Keterjangkauan** | | | | | | | |
| Memberi Pelayanan Sesuai Dengan Rute | 38 | 36 | 23 | 3 | 0 | **409** | **4,09** |
| Tarif Atau Biaya Yang Dikenakan Untuk Sekali Jalan | 32 | 41 | 27 | 0 | 0 | **405** | **4,05** |
| 5 | **Kesetaraan** | | | | | | | |
| Perioritas Naik/Turun Penumpang | 29 | 36 | 35 | 0 | 0 | **394** | **3,94** |
| 6 | **Keteraturan** | | | | | | | |
| Informasi Tarif dan Trayek Yang Dilayani | 32 | 41 | 27 | 0 | 0 | **405** | **4,05** |
| Kinerja Operasional Umur Kendaraan | 32 | 38 | 30 | 0 | 0 | **402** | **4,02** |

*Sumber: Hasil Analisis,2016*

**Keterangan :**

Pembobotan : (5 x SP) + (4 x P) + (3 x B) + ( 2 x TP) + (1 x STP)

Bobot : Pembobotan/ jumlah Responden

SP : Sangat Penting

P : Penting

B : Biasa

TP : Tidak Penting

STP : Sangat Tidak Penting

Dari **Tabel IV.51** diatas dapat dilihat tingkat kepentingan tertinggi dilihat dari nilai pembobotan tertinggi yaitu rata-rata semua variabel memiliki nilai kepentingan yang sama.

* + 1. **Tingkat Kesesuaian**

Tingkat Kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara bobot kepuasan dan bobot kepentingan. Sehingga tingkat kesesuaian ini yang akan memberi skala prioritas. Untuk lebih jelas tingkat kesesuaian variabel kepuasan dan kepentingan angkutan penyeberangan dapat dilihat pada tabel **IV.52** dibawah ini.

**Tabel IV.52**

**Tingkat Kesesuaian**

| **No** | **Varabel** | **Kepuasan (X)** | **Kepentingan (Y)** | **Selisih** | **Tingkat Kesesuaian (TKI)%** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|
|  |
| 1 | **Keamanan** | | | | |
| Tanda Pengenal Awak Kendaraan | **3,46** | **3,95** | **-0,49** | **87,59** |
| Informasi Trayek dan Identitas Kendaraan | **2,32** | **4,19** | **-1,87** | **55,37** |
| 2 | **Keselamatan** | | | | |
| Pengemudi Dalan Keadaan Sehat Fisik | **4,08** | **4,05** | **0,03** | **100,74** |
| Memiliki Sikap Perilaku Yang Baik dan Terampil | **4,05** | **3,98** | **0,07** | **101,76** |
| Memiliki Peralatan Keselamatan | **1,97** | **4,01** | **-2,04** | **49,13** |
| Dana Pertanggunga Wajib Kecelakaan Penumpang | **1,82** | **4,22** | **-2,4** | **43,13** |
| 3 | **Kenyamanan** | | | | |
| Kapasitas Angkut Penumpang | **1,79** | **4,14** | **-2,35** | **43,24** |
| Fasilitas Sirkulasi Udara | **4,44** | **4,12** | **-0,32** | **107,77** |
| Fasilitas Kebersihan | **1,93** | **4,26** | **-2,33** | **45,31** |
| Pengatur Suhu Ruangan | **1,55** | **4,39** | **-2,84** | **35,31** |
| Larangan Merokok | **1,87** | **4,24** | **-2,37** | **44,10** |
| 4 | **Keterjangkauan** | | | | |
| Memberi Pelayanan Sesuai Dengan Rute | **3,48** | **4,09** | **-0,61** | **85,09** |
| Tarif Atau Biaya Yang Dikenakan Untuk Sekali Jalan | **1,92** | **4,05** | **-2,13** | **47,41** |
| 5 | **Kesetaraan** | | | | |
| Perioritas Naik/Turun Penumpang | **2,11** | **3,94** | **-1,83** | **53,55** |
| 6 | **Keteraturan** | | | | |
| Informasi Tarif dan Trayek Yang Dilayani | **2,11** | **4,05** | **-1,94** | **52,10** |
| Kinerja Operasional Umur Kendaraan | **2,08** | **4,02** | **-1,94** | **51,74** |

*Sumber : Hasil Analisis Tahun 2016*

Dari **Tabel IV.52** Terdapat nilai tingkat kesesuaian yaitu dihitung dari bobot tingkat kepuasan dibagi bobot tingkat kepentingan di kali 100, nilai kesesuaian ini menunjukan kepuasan penupang angkutan penyeberagan dimana semakin besar nilai kesesuaian maka Penumpang angkutan penyeberangan semakin merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

* + 1. **Matrik IPA (Diagram Kartesius)**

Di bawah ini mengenai diagram kartesius dapat terlihat bahwa letak variable-variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang angkutan penyeberangan yang terbagai menjadi 4 bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius di atas dapat di jelaskan sebagai berikut :

**Tabel IV.53**

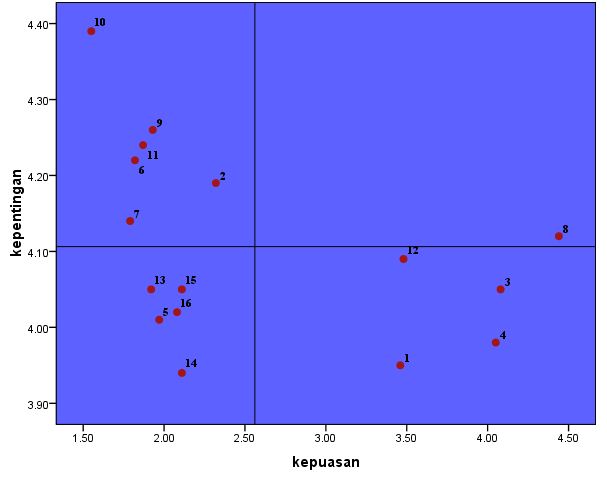
**Perhitungan Rata-rata Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Responden**

| **No** | **Varabel** | **Kepuasan (X)** | **Kepentingan (Y)** |
| --- | --- | --- | --- |
|
|  |
| 1 | Tanda Pengenal Awak Kendaraan | 3,46 | 3,95 |
| 2 | Informasi Trayek dan Identitas Kendaraan | 2,32 | 4,19 |
| 3 | Pengemudi Dalam Keadaan Sehat Fisik | 4,08 | 4,05 |
| 4 | Memiliki Sikap Perilaku Yang Baik dan Terampil | 4,05 | 3,98 |
| 5 | Memiliki Peralatan Keselamatan | 1,97 | 4,01 |
| 6 | Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang | 1,82 | 4,22 |
| 7 | Kapasitas Angkut Penumpang | 1,79 | 4,14 |
| 8 | Fasilitas Sirkulasi Udara | 4,44 | 4,12 |
| 9 | Fasilitas Kebersihan | 1,93 | 4,26 |
| 10 | Pengatur Suhu Ruangan | 1,55 | 4,39 |
| 11 | Larangan Merokok | 1,87 | 4,24 |
| 12 | Memberi Pelayanan Sesuai Dengan Rute | 3,48 | 4,09 |
| 13 | Tarif Atau Biaya Yang Dikenakan Untuk Sekali Jalan | 1,92 | 4,05 |
| 14 | Perioritas Naik/Turun Penumpang | 2,11 | 3,94 |
| 15 | Informasi Tarif dan Trayek Yang Dilayani | 2,11 | 4,05 |
| 16 | Kinerja Operasional Umur Kendaraan | 2,08 | 4,02 |
| **Jumlah** | | **40,98** | **65,70** |
| **Rata-rata** | | **2,56** | **4,11** |

*Sumber : Hasil Analisis Tahun 2016*

**Gambar 4.53**

**Diagram Kartesius**

****

*Sumber : Hasil Analisis Tahun 2016*

Pada **Gambar 4.53** di atas mengenai diagram kartesius dapat terlihat bahwa letak variable-variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna angkutan umum pedesaan trayek Bangko - Jangkat terbagai menjadi 4 bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius di atas dapat di jelaskan sebagai berikut :

1. **Kuadran I**

Pada kuadaran ini menunjukkan variabel-variabel yang memiliki tingkat kepuasan masih sangat rendah dimana kepentingan variabel sangat dibutuhkan pada penumpang angkutan umum pedesaan ini tapi belum memberikan kepuasan kepada penumpang yang menggunakan, sehingga menjadi prioritas utama Variable-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

**(2) :** Informasi Trayek dan Identitas Kendaraan

**(6) :** Dana Pertanggungan Wajib Penumpang

**(7) :** Kapasitas Angkut Penumpang

**(9) :** Fasilitas Kebersihan

**(10) :** Pengatur Suhu Ruangan

**(11) :** Larangan Merokok

**2. Kuadran II**

Pada kuadran ini menunjukan variable – variable yang antara tingkat kepuasan dan kepentingan sudah sesuai dan butuh dipertahankan. Variable – variable yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

**(8) :** Fasilitas Sirkulasi Udara

**3. Kuadran III**

Kuadran III merupakan kuadran dengan variable berprioritas rendah yang dapat diartikan bahwa variable – variable tersebut dianggap kurang penting oleh penumpang dan pelayanannya yang diberikan biasa saja, namun prioritas ini bisa untuk ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas agar penumpang merasakan manfaat dari variable ini. Variable yang termasuk pada kuadran III yaitu :

**(5) :** Memiliki Peralatan Keselamatan

**(13) :** Tarif Atau Biaya Yang Dikenakan Untuk Sekali Jalan

**(14) :** Perioritas Naik/Turun Penumpang

**(15) :** Informasi Tarif dan Trayek Yang Dilayani

**(16) :** Kinerja Operasional Umur Kendaraan

**4. Kuadran IV**

Kuadran IV merupakan kuadran dengan variabel yang tidak terlalu diprioritaskan tetapi Penumpang merasa puas akan ketersediaan pada variabel tersebut. Variabel yang termasuk dalam kuadran IV yaitu :

**(1) :** Tanda Pengenal Awak Kendaraan

**(3) :** Pengemudi dalam keadaan sehat fisik

**(4) :** Memiliki Sikap Perilaku Yang Baik dan Terampil

**(12) :** Memberi Pelayanan Sesuai Dengan Rute

* 1. **Analisis Keterkaitan Antara SPM, Kondisi Eksisting dan Persepsi Pengguna**

Analisis gabungan ini dilihat dari Standar Pelayanan Minimal yang ada, dibandingkan dengan kondisi eksisting yang ada yang diperoleh dari survey primer serta dibandingkan dengan persepsi pengguna yang dilihat dari tingkat kepentingan dan kepuasan yang diperoleh dari penyebaran kuesioner terhadap pengguna angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat itu sendiri serta melihat keterkaitan apa saja yang terdapat pada tingkat pelayanan angkutan umum pedesaaan trayek Bangko – Jangkat ini. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.54**

**Keterkaitan Antara Standar Pelayanan Mnimal, Kondisi Eksisting, Persepsi Pengguna dan Analisis IPA**

| **Standar Pelayanan Minimal** | **Kondisi Eksisting** | **Persepsi Pengguna** | **Analisis IPA** | **Keterangan** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Keamanan** | | | | |
| Tanda Pengenal Awak Kendaraan | Pengemudi armada angkutan pedesaan ini terutama trayek Bangko – Jangkat memiliki baju seragam dengan diberinya nama identitas pengemudi. | Dirasakan penting oleh para calon pengguna jasa Angkutan Umum Pedesaan dan merasa puas. | Terdapat di Kuadran IV yaitu dimana berlebuhan karena calon pengguna menganggap penting dan dirasakan puas oleh pengguna. | Dalam hal ini dapat terlihat bahwa antara persepsi dengan kondisi eksisting saat ini sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal dan dibuktikan oleh hasil analisis IPA berdasarkan kuadran yang dimana kuadran IV yaitu pengguna merasa itu penting dan puas sehingga pihak pengelola wajib mempertahankan pelayanan. |
| Informasi Trayek dan Identitas Kendaraan | Dalam Angkutan Umum Pedesaan Trayek Bangko – Jangkat ini tersedia Informasi trayek dan Identitas kendaraan seperti nama perusahaan angkutan umum peddesaan, dan informasi trayek. Adanya indikator ini tentunya membuat masyarakat pengguna jasa angkutan ini merasa aman. | Dirsakan penting oleh para calon pengguna jasa Angkutan Umum Pedesaan akan tetapi calon pengguna jasa Angkutan Umum Pedesaan tidak merasa puas karena tidak semua armada angkutan umum pedesaan memiliki identitas kendaraan. | Terdapat di Kuadran II yaitu dimana pengguna merasakan penting serta sebagian calon pengguna merasakan puas dengan informasi trayek dan identitas kendaraan yang telah diberikan oleh pihak pengelola. | Dalam hal ini dapat terlihat bahwa antara persepsi dengan kondisi eksisting saat ini sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal dan di buktikan oleh hasil analasis IPA berdasarkan kuadran yang dimana kuadran II yaitu pengguna merasa penting dan puas sehingga pihak pengelola wajib mempertahankan pelayanan. |
| **Keselamatan** | | | | |
| Pengemudi Dalam Keadaan Sehat Fisik | Dalam Indikator keselamatan ini dilihat dari sisi pengemudi harus sehat dari mental dan kompentensi. Untuk armada Angkutan Umum Pedesaan trayek Bangko – Jangkat sendiri memiliki pengemudi dengan fisik dan mental yang sehat dengan dinyatakan oleh surat keterangan dari dokter. Sedangkan untuk kompetensi pengemudi Angkutan Umum Pedesaan trayek Bangko – Jangkat memiliki keterampilan dan perilaku yang baik seperti pengetahuan tentang rute yang dilayani dan tata cara mengangkut orang dan tata berlalu lintas, dan memiliki sikap yang baik dan hormat terhadap penumpang. | Dirasakan penting Oleh para calon pengguna jasa Angkutan Umum Pedesaan dan pengguna jasa Angkutan Umum Pedesaan merasa puas dengan adanya pengemudi Angkutan Umum Pedesaan Trayek Bangko – Jangkat dalam keadaan sehat fisik. | Terdapat di Kuadran IV yaitu dimana berlebuhan karena calon pengguna menganggap penting dan dirasakan puas oleh pengguna | Dalam hal ini dapat terlihat bahwa antara persepsi dengan kondisi eksisting saat ini sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal dan dibuktikan oleh hasil analisis IPA berdasarkan kuadran yang dimana kuadran IV yaitu pengguna merasa itu penting dan puas sehingga pihak pengelola wajib mempertahankan pelayanan. |
| Memiliki Sikap Perilaku Yang Baik dan Terampil | Kondisi eksisting dilapangan pengemudi armada angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat memiliki sikap perilaku yang baik dan terampil hal itu diketahui dari penumpang angkutan umum pedesaan yang menggunakan jasa angkutan umum tersebut. | Dirasakan penting oleh calon pengguna jasa angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat dan calon penumpang merasa puas dengan sikap yang diberikan oleh sopir angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat. | Terdapat di Kuadran IV yaitu dimana berlebuhan karena calon pengguna menganggap penting dan dirasakan puas oleh pengguna. | Dalam hal ini dapat terlihat bahwa antara persepsi dengan kondisi eksisting saat ini sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal dan dibuktikan oleh hasil analisis IPA berdasarkan kuadran yang dimana kuadran IV yaitu pengguna merasa itu penting dan puas sehingga pihak pengelola wajib mempertahankan pelayanan. |
| Peralatan Keselamatan | Peralatan keselamatan bagi penumpang ada beberapa yang ada seperti senter untuk alat bantu penerangan, pintu keluar masuk penumpang yang tertutup saat kendaraan berjalan, alat pemadam api ringan, dan handgrip, adapun peralatan atau fasilitas keselamatan yang tidak ada seperti alat pemukul/pemecah kaca, sabuk keselamatan, alat pembatas kecepatan. | Dirasakan penting oleh para calon pengguna jasa Angkutan pedesaan dan para pengguna angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat merasa tidak puas dengan tidak lengkapnya peralatan keselamatan yang disediakan oleh pihak pengelola armada. | Terdapat di Kuadran III, dimana penumpang merasakan penting tetapi tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. | Dalam hal ini jelas terlihat bahwa menurut persepsi pengguna mengenai ketersedian failitas peralatan keamanan itu sangat penting akan tetapi pada kondisi eksisting fasilitas ini belum ada, berarti belum seseuai dengan standar pelayanan minimal hal ini dibuktikan dengan analisis IPA, pelayanan ini harus di tingkatkan supaya calon pengguna angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat merasa puas dari segi keselamatan. |
| Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang | Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang untuk angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat tidak ada. | Dirasakan penting oleh para calon pengguna jasa Angkutan pedesaan dan calon pengguna merasa tidak puas tidak adanya dana penanggungan wajib kecelakaan penumpang dari pihak pengelola armada angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat. | Terdapat di Kuadran I, yaitu dimana dirasakan penting oleh calon pengguna jasa angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat akan tetapi kepuasan yang dirasakan belum puas | Dalam hal ini terlihat antara kondisi eksisting dengan persepsi pengguna bahwa pada variabel ini belum sesuai dengan standar pelayanan minimal. Dan dibuktikan oleh analisis IPA bahwa variabel ini merupakan kuadran I yaitu prioritas utama dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan akan tetapi untuk tingkat kepuasan sangat rendah, maka dari itu pihak pengelola armada angkutan umum pedesaan Trayek Bangko – Jangkat harus memberi pelayanan berupa dana pertanggungan kecalakan bagi penumpang. |
| **Kenyamanan** | | | | |
| Kapasitas Angkut | Dalam indikator kenyaman sendiri terdapat atribut kapasitas angkut dimana jumlah penumpang harus sesuai dengan kapasitas angkut. Dalam hasil survey lapangan banyaknya armada angkutan umum yang melebihi kapasitas angkut untuk angkutan pedesaan trayek Bangko – Jangkat. | Dalam hal ini pengguna merasa penting akan tetapi pengguna belum merasa puas, karena kapasitas angkut sering melebihi batas kapasitas kendaraan. | Terdapat pada Kuadran I, yaitu dimana dirasakan penting oleh calon pengguna angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat akan tetapi tingkat kepuasan yang dirasakan belum puas. | Dalam hal ini terlihat jelas bahwa kondisi eksisting yang ada belum sesuai dengan standar pelayanan minimal dimana kapasitas angkut melebihi kapasitasnya oleh karena itu menimbulkan rasa kurang nyaman dari pehak pengguna angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat, maka pihak pengelola seharusnya meningkatkan pelayanan dari variabel kapasitas angkut penumpang. |
| Fasilitas Sirkulasi Udara | Fasilitas sirkulasi berupa jendela maupun kap atas kendaraan yang dapat dibuka dan ditutup, untuk armada angkutan pedesaan trayek Bangko – Jangkat senddiri terdapat jendela yang bias dibuka dan ditutup untuk sirkulasi udara | Dalam hal ini pengguna angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat merasa puas karena armada angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat memiliki fasilitas sirkulasi udara seperti kaca jendela kendaraan bias dibuka dan ditutup sebagai fasilitas sirkulasi udara. | Terdapat di Kuadran II yaitu dimana pengguna merasakan penting serta sebagian calon pengguna merasakan puas. | Dalam hal ini dapat terlihat bahwa antara persepsi dengan kondisi eksisting saat ini sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal dan di buktikan oleh hasil analasis IPA berdasarkan kuadran yang dimana kuadran II yaitu pengguna merasa penting dan puas sehingga pihak pengelola wajib mempertahankan pelayanan. |
| Fasilitas Kebersihan | Fasilitas kebersihan disini berupa tersedianya tempat pembuangan sampah dimana berfungsi untuk para pengguna angkutan umum pedesaan untuk tidak membuang sampah sembarangan. Akan tetapi kondisi pada kondisi eksistingnya tidak terdapat fasilitas kebersihan yang di sediakan oleh pengelola armada angkutan umum. | Dalam hal ini pengguna merasakan belum puas karena tidak adanya fasilitas kebersihan yang disediakan oleh pihak armada angkutan umum pedesaan seperti tempat sampah. | Terdapat pada Kuadran I, yaitu dimana dirasakan penting oleh calon pengguna angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat akan tetapi tingkat kepuasan yang dirasakan belum puas. | Dalam hal ini terlihat jelas bahwa kondisi eksisting yang ada belum sesuai dengan standar pelayanan minimal dimana fasilitas kebersihan tidak tersedia oleh karena itu menimbulkan rasa kurang nyaman dari pihak pengguna angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat, maka pihak pengelola seharusnya meningkatkan pelayanan dari variabel fasilitas kebersihan. |
| Pengatur Suhu Ruangan | Pengatur suhu ruangan pada kondisi eksisting armada angkutan umum berkondisi rusak atau tidak berfungsi hal ini sangat jauh dari Standar Pelayanan Minimal angkutan umum pedesaan. | Dalam hal ini persepsi pengguna angkutan umum pedesaan trayekk Bangko – Jangkat merasa belum puas karena tidak adanya pengatur suhu ruangan di dalam armada angkutan umum pedesaan. | Terdapat di Kuadran I, yaitu dimana dirasakan penting oleh calon pengguna jasa angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat akan tetapi kepuasan yang dirasakan belum puas. | Dalam hal ini terlihat jelas bahwa kondisi eksisting yang ada belum sesuai dengan standar pelayanan minimal dimana fasilitas pengatur suhu ruangan tidak tersedia oleh karena itu menimbulkan rasa kurang nyaman dari pihak pengguna jasa angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat, maka pihak pengelola seharusnya meningkatkan pelayanan dari variabel fasilitas pengatur suhu ruangan. |
| Larangan Merokok | Larangan merokok berupa sticker dilarang merokok, untuk armada angkutan pedesaan trayek Bangko – Jangkat sendiri kondisi eksistingnya tidak ada sticker larangan merokok. | Dalam hal ini persepsi pengguna angkutan umum pedesaan trayekk Bangko – Jangkat merasa belum puas karena tidak larangan merokok untuk pengguna jasa angkutan umum pedesaan trayek Bangko - Jangkat. | Terdapat di Kuadran I, yaitu dimana dirasakan penting oleh calon pengguna jasa angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat akan tetapi kepuasan yang dirasakan belum puas. | Dalam hal ini terlihat jelas bahwa kondisi eksisting yang ada belum sesuai dengan standar pelayanan minimal dimana fasilitas larangan merokok tidak tersedia oleh karena itu menimbulkan rasa kurang nyaman dari pihak pengguna jasa angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat, maka pihak pengelola seharusnya meningkatkan pelayanan dari variabel fasilitas pengatur suhu ruangan seperti memberi sticker larangan merokok. |
| **Keterjangkauan** | | | | |
| Memberi Pelayanan Sesuai Dengan Rute | Armada angkutan umum harus memberikan pelayanan sesuai dengan rute yang telah ditentukan. Dalam kondisi eksisting hasil survey lapangan angkutan pedesaan trayek Bangko – Jangkat sudah sesuai memberikan pelayanan dengan rute yang telah ditentukan. | Dalam hal ini pengguna jasa angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat merasa penting dan puas karena armada angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat telah memberi pelayanan sesuai dengan rute yang ada bagi pihak pengelola jasa angkutan harus mempertahankan pelayanan. | Terdapat di Kuadran IV yaitu dimana berlebihan karena calon pengguna menganggap penting dan dirasakan puas oleh pengguna. | Dalam hal ini dapat terlihat bahwa antara persepsi dengan kondisi eksisting saat ini sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal dan dibuktikan oleh hasil analisis IPA berdasarkan kuadran yang dimana kuadran IV dimana pengguna merasa itu penting dan puas sehingga pihak pengelola wajib mempertahankan pelayanan. |
| Tarif Atau Biaya Yang Dikenakan Untuk Sekali Jalan | Sistem pembelian tiket dan penumpang dapat membeli tiket di terminal langkutan desa, Utnuk tarif angkutan pedesaan trayek Bangko – Jangkat sendiri dilihat dari jarak yang ditempuh yaitu sebesar 40.000 – 70.000, untuk tarif 40.000 itu untuk perjalanan Bangko – Sekancing dan yang paling tinggi yaitu 70.000 untuk perjalanan Bangko – Danau Pauh. Berdasarkan survey lapangan masih ada beberapa pengemudi yang suka menaikan harga tarif oleh karena itu calon pengguna angkutan umum trayek Bangko – Jangkat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan | Dari persepsi pengguna menyatakan sangat penting terutama bagi golongan masyarakat menengah ke bawah, dan pada hal ini pengguna menilai tidak puas adanya pengemudi yang suka menaikan harga tarif. | Terdapat di Kuadran III, dimana penumpang merasakan penting tetapi tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. | Dalam hal ini jelas terlihat bahwa menurut persepsi pengguna mengenai tariff atau biaya yang dikenakan untuk sekali jalan dari system penjualannya sangat penting dan dari kepuasan pengguna jasa angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat belum merasa puas karena masih ada beberapa pengemudi jasa angkutan umum pedesaan menaikan tarif dan tidak sesuai dengan tarif yang telah di tetapkan. pelayanan ini harus di tingkatkan supaya calon pengguna angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat merasa puas dari variabel keterjangkauan. |
| **Kesetaraan** | | | | |
| Perioritas Naik/Turun Penumpang | Dalam atribut indikator kesetaraan sendiri yaitu pelayanan prioritas dimana pemberian prioritas naik/turun penumpang belum ada perioritas untuk penumpang yang penyandang cacat, usia lanjut, anak-anak, maupun wanita hamil. | Dari persepsi pengguna menyatakan sangat penting terutama karena menyangkut masalah kesetaraan. | Terdapat di Kuadran III, dimana penumpang merasakan penting tetapi tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. | Dalam hal ini jelas terlihat bahwa kondisi Eksisting saat ini belum sesuai dengan standar pelayanan. Menurut persepsi pengguna mengenai naik turun penumpang sangat penting misalnya dibedakan perioritas naik turun bagi penumpang penyandang cacat, usia lanjut, anak-anak, maupun wanita hamil terlebih dahulu, maka dengan itu pengguna jasa angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. |
| **Keteraturan** | | | | |
| Informasi tarif dan trayek yang dilayani | Dalam atribut ini kondisi eksistingnya sebagian armada telah memberikan informasi tersebut berupa tulisan dan sebagian armada angkutan umum pedesaan lainnya tidak memberikan tulisan mengenai informasi tarif dan trayek yang dilayani | Dari hasil wawancara dengan penumpang di lapangan dimana pihak armada angkutan pedesaan ini sudah memberi informasi tarif dan trayek yang dilayani seperti papan trayek angkutan desa di terminal dan loket maupun di armada angkutan umum, | Terdapat di Kuadran III, dimana penumpang merasakan kurang penting dan tidak di prioritaskan | Dalam hal ini jelas terlihat bahwa kondisi Eksisting saat ini belum sesuai dengan standar pelayanan. Menurut persepsi pengguna mengenai informasi tarif dan trayek yang dilayani sebagian armada angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat telah memberi informasi dan ada juga yang belum memberi Informasi tarif dan trayek yang dilayani. |
| Kinerja Operasional | Dari hasil survey lapangan rata – rata angkutan umum yang memliki umur kendaraan yang lebih dari 15 tahun dari standar angkutan umum pedesaan seharusnya umur angkutan tersebut tidak melebihi 15 tahun | Penumpang merasakan kurang penting dan tidak puas dengan variabel ini. | Terdapat di Kuadran III, dimana penumpang merasakan kurang penting dan tidak di prioritas kan. | Dalam hal ini jelas terlihat bahwa kondisi Eksisting saat ini belum sesuai dengan standar pelayanan. Menurut persepsi pengguna kinerja operasional masi adanya kendaraan yang tidak layak digunakan sehingga pihak pengelola harus meningkatkan pelayanan dari variabel ini. |

*Sumber : Hasil Analisis Tahun 2016*

Dilihat dari **Tabel IV.54** keterkaitan antara standar pelayanan minimal, kondisi eksisting dan persepsi pengguna memiliki keterkaitan yang erat yaitu apabila antara atribut pelayanan yang telah tersedia dilihat kembali pada kondisi eksisting pada saat ini dengan membandingkan atau melihat tanggapan atau persepsi pengguna terhadap tingkat pelayanannya dari tingkat kepentingan dan kepuasan yang dirasakan oleh pengguna apabila dirasakan puas maka sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ada sedangkan apabila tidak puas maka belum sesuai dengan standar pelayanan minimal dan harus diperbaiki sistem pelayanannya serta diperkuat oleh analisis IPA yang dipetakan dalam 4 kuadran.

* 1. **Analisis Potensi dan Masalah**

Setelah melakukan analisis kinerja angkutan umum pedesaan trayek Bangko - Jangkat, maka dapat diketahui beberapa potensi dan masalah yang ada dalam kinerja Angkutan Umum Pedesaan trayek Bangko – Jangkat tersebut, potensi dan masalah kinerja pelayanan angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat dapat dilihat di **Tabel IV.55.**

**Tabel IV.55**

**Analisis Potensi Masalah**

| **No** | **Aspek** | **Potensi** | **Masalah** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Keamanan** | | | |
| **1** | Tanda Pengenal Awak Kendaraan | Pengemudi armada angkutan pedesaan ini terutama trayek Bangko – Jangkat memiliki baju seragam dengan diberinya nama identitas pengemudi. |  |
| **2** | Informasi Trayek dan Identitas Kendaraan | Dalam Angkutan Umum Pedesaan Trayek Bangko – Jangkat ini tersedia Informasi trayek dan Identitas kendaraan seperti nama perusahaan angkutan umum peddesaan, dan informasi trayek. Adanya indikator ini tentunya membuat masyarakat pengguna jasa angkutan ini merasa aman. |  |
| **Keselamatan** | | | |
| **1** | Pengemudi Dalam Keadaan Sehat Fisik | Dalam Indikator keselamatan ini dilihat dari sisi pengemudi harus sehat dari mental dan kompentensi. Untuk armada Angkutan Umum Pedesaan trayek Bangko – Jangkat sendiri memiliki pengemudi dengan fisik dan mental yang sehat dengan dinyatakan oleh surat keterangan dari dokter. Sedangkan untuk kompetensi pengemudi Angkutan Umum Pedesaan trayek Bangko – Jangkat memiliki keterampilan dan perilaku yang baik seperti pengetahuan tentang rute yang dilayani dan tata cara mengangkut orang dan tata berlalu lintas, dan memiliki sikap yang baik dan hormat terhadap penumpang. |  |
| **2** | Memiliki Sikap Perilaku Yang Baik dan Terampil | Kondisi eksisting dilapangan pengemudi armada angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat memiliki sikap perilaku yang baik dan terampil hal itu diketahui dari penumpang angkutan umum pedesaan yang menggunakan jasa angkutan umum tersebut. |  |
| **3** | Peralatan Keselamatan |  | Peralatan keselamatan bagi penumpang ada beberapa yang ada seperti senter untuk alat bantu penerangan, pintu keluar masuk penumpang yang tertutup saat kendaraan berjalan, alat pemadam api ringan, dan handgrip, adapun peralatan atau fasilitas keselamatan yang tidak ada seperti alat pemukul/pemecah kaca, sabuk keselamatan, alat pembatas kecepatan. |
| **4** | Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang |  | Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang untuk angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat tidak ada. |
| **Kenyamanan** | | | |
| **1** | Kapasitas Angkut |  | Dalam indikator kenyaman sendiri terdapat atribut kapasitas angkut dimana jumlah penumpang harus sesuai dengan kapasitas angkut. Dalam hasil survey lapangan banyaknya armada angkutan umum yang melebihi kapasitas angkut untuk angkutan pedesaan trayek Bangko – Jangkat. |
| **2** | Fasilitas Sirkulasi Udara | Fasilitas sirkulasi berupa jendela maupun kap atas kendaraan yang dapat dibuka dan ditutup, untuk armada angkutan pedesaan trayek Bangko – Jangkat senddiri terdapat jendela yang bias dibuka dan ditutup untuk sirkulasi udara |  |
| **3** | Fasilitas Kebersihan |  | Fasilitas kebersihan disini berupa tersedianya tempat pembuangan sampah dimana berfungsi untuk para pengguna angkutan umum pedesaan untuk tidak membuang sampah sembarangan. Akan tetapi kondisi pada kondisi eksistingnya tidak terdapat fasilitas kebersihan yang di sediakan oleh pengelola armada angkutan umum. |
| **4** | Pengatur Suhu Ruangan |  | Pengatur suhu ruangan pada kondisi eksisting armada angkutan umum berkondisi rusak atau tidak berfungsi hal ini sangat jauh dari Standar Pelayanan Minimal angkutan umum pedesaan. |
| **5** | Larangan Merokok |  | Larangan merokok berupa sticker dilarang merokok, untuk armada angkutan pedesaan trayek Bangko – Jangkat sendiri kondisi eksistingnya tidak ada sticker larangan merokok. |
| **Keterjangkauan** | | | |
| **1** | Memberi Pelayanan Sesuai Dengan Rute | Armada angkutan umum harus memberikan pelayanan sesuai dengan rute yang telah ditentukan. Dalam kondisi eksisting hasil survey lapangan angkutan pedesaan trayek Bangko – Jangkat sudah sesuai memberikan pelayanan dengan rute yang telah ditentukan. |  |
| **2** | Tarif Atau Biaya Yang Dikenakan Untuk Sekali Jalan |  | Sistem pembelian tiket dan penumpang dapat membeli tiket di terminal langkutan desa, Utnuk tarif angkutan pedesaan trayek Bangko – Jangkat sendiri dilihat dari jarak yang ditempuh yaitu sebesar 40.000 – 70.000, untuk tarif 40.000 itu untuk perjalanan Bangko – Sekancing dan yang paling tinggi yaitu 70.000 untuk perjalanan Bangko – Danau Pauh. Berdasarkan survey lapangan masih ada beberapa pengemudi yang suka menaikan harga tarif oleh karena itu calon pengguna angkutan umum trayek Bangko – Jangkat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan |
| **Kesetaraan** | | | |
| **1** | Perioritas Naik/Turun Penumpang |  | Dalam atribut indikator kesetaraan sendiri yaitu pelayanan prioritas dimana pemberian prioritas naik/turun penumpang belum ada perioritas untuk penumpang yang penyandang cacat, usia lanjut, anak-anak, maupun wanita hamil. |
| **Keteraturan** | | | |
| **1** | Informasi tarif dan trayek yang dilayani |  | Dalam atribut ini kondisi eksistingnya sebagian armada telah memberikan informasi tersebut berupa tulisan dan sebagian armada angkutan umum pedesaan lainnya tidak memberikan tulisan mengenai informasi tarif dan trayek yang dilayani |
| **2** | Kinerja Operasional |  | Dari hasil survey lapangan rata – rata angkutan umum yang memliki umur kendaraan yang lebih dari 15 tahun dari standar angkutan umum pedesaan seharusnya umur angkutan tersebut tidak melebihi 15 tahun |

*Sumber : Hasil Analisis, 2016*

Dari hasil **Tabel IV.55** analisis potensi dan masalah di atas dapat dijelaskan bahwa dilihat dari atribut-atribut standar pelayanan minimal ada memiliki potensi dan masalah untuk atribut keamanan semuanya potensi seperti tanda pengenal awak kendaraan dan informasi trayek dan identitas kendaraan. Atribut aspek keselamatan yang bermasalah hanya karena tidak adanya peralatan keselamatan dan Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang, sedangkan untuk kenyamanan, hampir semuanya belum sesuai dengan SPM yang ada hanya fasilitas sirkulasi udara yang sudah sesuai. Untuk astribut aspek keterjangkauan atribut tarif atau biaya yang dikenakan untuk sekali jalan menjadi masalah sedangkan atribut memberi pelayanan sesuai dengan rute meruupakan potensi karena sudah sesuai dengan SPM dan kesetaraan, seluruhnya belum sesuai dengan SPM yang ada, sedangkan untuk atribut keteraturan masih belum sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ada, dengan informasi tarif dan trayek yang dilayanai dan kinerja operasional yang belum sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ada.