

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN

A. Studi Kepustakaan

Untuk memperjelas konsep pada penelitian ini, maka penulis mengutip beberapa pendapat para ahli dan teori yang sesuai dengan tujuan penelitian ini. Hal ini dimaksud untuk memudahkan penelitian untuk memecah permasalahan dan akan menjadi landasan dalam penelitian. Teori-teori yang digunakan merupakan rangkaian yang akan dihubungkan pada permasalahan.

1. Konsep Administrasi

Kata Administrasi berasal dari bahasa Belanda dari kata *administratie* yang mempunyai pengertian yang mencakup manajemen dari sumber daya, seperti finansial, personal, gudang. Menurut Zulkifli dan Moris (2014;9), Administrasi dalam arti luas mencakup keseluruhan proses aktivitas kerja sama sejumlah manusia didalam organisasi untuk mencapai satu atau sejumlah tujuan yang telah disepakati sebelumnya.

Sedangkan menurut Siagian “Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerja demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya”. (Siagian. 2008;32).

Menurut (Silalahi. 2009;20) pengertian administrasi secara umum yaitu :

Kata administrasi berasal dari bahasa Belanda, “*administratie*” yang artinya segala kegiatan yang meliputi tulis menulis, ketik mengetik, komputerisasi, surat menyurat (korespondensi), kearsipan, agenda (pekerjaan-pekerjaan Tata Usaha kantor) Kata administrasi lainnya berasal

dari bahasa Yunani, “ *Ad ministrare*” yang artinya Ad = pada, ministrare = melayani, maka kata administrasi berarti memberikan pelayanan. Dari dua pengertian di atas secara gamblang dapat diartikan bahwa administrasi mempunyai pengertian : “pelayanan kegiatan tata usaha kantor” (pelayanan pengetikan/komputer, pelayanan surat menyurat , dan lain sebagainya).

Menurut Silalahi (2009:21), administrasi dalam arti sempit yaitu:

Penyusunan dan pencatatan dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungan satu sama lain. Data dan informasi yang dimaksud berhubungan dengan aktivitas organisasi, baik untuk kepentingan intern atau ekstern”.

Administrasi dalam arti luas merupakan kegiatan kerja sama yang dilaksanakan oleh sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber-sumber untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien”. (Silalahi. 2009;7).

Pada saat ini administrasi telah berkembang menjadi cabang ilmu pengetahuan tersendiri yang sejajar dengan ilmu pengetahuan sosial lainnya. Definisi administrasi terus berkembang seiring dengan berkembangannya ilmu pengetahuan dan teknologi.

Berdasarkan kutipan di atas, penulis menyimpulkan bahwa administrasi adalah penyusunan dan pencatatan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan. Administrasi tidak akan berjalan tanpa adanya sekelompok orang. Tidak hanya sekelompok orang saja yang dibutuhkan, namun kerja sama sangat dibutuhkan yang dilakukan oleh dua orang personal atau lebih . Ciri administrasi yang lain yaitu pembagian kerja dimana kegiatan kerja sama tersebut

harus didasarkan pada pembagian kerja yang jelas. Sedangkan kegiatan yang runtut dalam suatu proses yaitu kegiatan administrasi berlangsung dalam tahapan-tahapan tertentu secara berkesinambungan. Ciri pokok dari administrasi yang lain yaitu tujuan, dimana sesuatu yang diinginkan untuk dicapai melalui kegiatan kerja sama.

Berdasarkan uraian di atas, penulis menyimpulkan bahwa fungsi administrasi menentukan apa yang dilakukannya (*planning*), penggolongan yang dilakukan secara struktur (*organizing*), menyusun orang-orang untuk melakukan jenis-jenis kegiatan (*staffing*), menggerakkan dan memberi instruksi agar kegiatan berlangsung (*directing*), serta meakukan pengawasan terhadap kegiatan yang sedang dilaksanakan agar sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Handyaningrat (1996;3), Ruang lingkup administrasi dapat dibedakan dalam 2 golongan yaitu:

1. Administrasi Negara (*Public Administration*) yaitu kegiatan-kegiatan/proses/usaha di bidang kenegaraan. Ruang lingkup administrasi negara menurut Handyaningrat terdiri dari:
 - a. Administrasi negara bertujuan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat (*public service*)
 - b. Administrasi negara dalam pencapaian tujuannya dilakukan berdasarkan ketentuan/peraturan perundang-undangan yang berlaku (*legalistic approach*)
 - c. Administrasi negara dalam kegiatannya mengutamakan kebenaran sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan (birokrasi).
2. Administrasi Swasta/Niaga (*Private/Business Administration*) yaitu kegiatan-kegiatan /proses/usaha yang dilakukan di bidang usaha/niaga. Dalam bidang administrasi niaga dapat diartikan sebagai berikut: "Administrasi Niaga ialah kegiatan-kegiatan dari pada organisasi-organisasi niaga dalam usahanya mencapai tujuan yaitu mencari keuntungan (*profit making*).

Berdasarkan kutipan di atas, penulis menyimpulkan bahwa administrasi dibagi menjadi 2 golongan, yaitu Administrasi Keuangan Negara/Publik dan Administrasi Swasta/Niaga. Administrasi Negara adalah proses kegiatan yang berhubungan dengan urusan negara. Sedangkan Administrasi Niaga adalah proses kegiatan yang berhubungan dengan perusahaan swasta yang bergerak di bidang usaha/niaga/bisnis.

2. Konsep Organisasi

Berbagai literatur tentang organisasi dan manajemen telah memberikan definisi tentang organisasi, dengan berbagai cara, tergantung segi tinjauan ataupun pendekatannya. Pada dasarnya pengertian organisasi dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu organisasi arti statis dan organisasi dalam arti dinamis.

Pengertian organisasi menurut (Nawawi.2005;8) secara statis adalah: Tempat berhimpunnya sejumlah manusia karena memiliki kepentingan yang sama. Sedangkan pengertian organisasi secara dinamis adalah proses kerjasama sejumlah manusia untuk mencapai tujuan bersama.

Organisasi didefinisikan sebagai setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama secara formal terikat dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seseorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seseorang/kelompok lainnya yang disebut bawahan (Siagian. 2008;6).

Menurut Siagian (dalam Yussa dan Hendry. 2015;14) Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian sesuatu tujuan yang telah ditentukan

dalam ikatan mana terdapat seseorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seseorang atau sekelompok orang disebut bawahan. Sedangkan menurut Stephen P. Robbins (dalam Marnis. 2011;132) organisasi adalah unit sosial yang terdiri dari dua orang atau lebih yang dikoordinasikan untuk mencapai sejumlah tujuan.

Organisasi dipandang sebagai jaringan dari hubungan kerja yang bersifat formal seperti yang tergambar dalam suatu bagan dengan mempergunakan kotak-kotak yang beraneka ragam. Kotak-kotak tersebut memberi gambaran tentang kedudukan atau jabatan yang harus diisi oleh orang-orang yang memenuhi persyaratan sesuai dengan fungsi masing-masing. Organisasi dipandang sebagai saluran hirarki kedudukan atau jabatan yang ada yang menggambarkan secara jelas tentang garis wewenang, garis komando dan garis tanggung jawab.

Secara singkat dapat dikatakan bahwa organisasi dalam arti statis merupakan wadah atau tempat kegiatan administrasi dan manajemen berlangsung dengan gambaran yang jelas tentang saluran hirarki daripada kedudukan, jabatan wewenang, garis komando dan tanggung jawab (Malhotra. 2009: 115).

1. Organisasi Dalam Arti Statis

Organisasi dalam arti statis berarti melihat organisasi sebagai sesuatu yang tidak bergerak atau diam. Melihat organisasi sebagai sesuatu yang tidak bergerak berarti melihat organisasi itu seperti yang tergambar dalam bagan (organogram) yang beraneka ragam.

Ada berbagai macam pandangan tentang organisasi dalam arti statis, antara lain sebagai berikut :

- a. Organisasi dipandang sebagai wadah atau sebagai alat yang berarti
 - b. Organisasi sebagai alat pencapaian tujuan yang ditetapkan sebelumnya,
 - c. Organisasi merupakan wadah daripada sekelompok orang (group of people) yang mengadakan kerjasama untuk mencapai tujuan bersama.
2. Organisasi Dalam Arti Dinamis

Menurut Malhotra (2009: 114), Organisasi dalam arti dinamis berarti : Memandang organisasi sebagai suatu organ yang hidup, suatu organisme yang dinamis. Memandang organisasi sebagai organisme yang dinamis berarti memandang organisasi tidak hanya dari segi bentuk dan wujudnya, tetapi juga melihat organisasi itu dari segi isinya. Isi daripada organisasi adalah sekelompok orang-orang yang melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan bersama. Dengan kata lain organisasi dalam arti dinamis berarti menyoroti aktivitas atau kegiatan yang ada didalam organisasi, serta segala macam aspek yang berhubungan dengan usaha pencapaian tujuan yang hendak dicapai.

Dengan demikian terdapat berbagai macam pandangan tentang organisasi dalam arti dinamis, sebagai berikut (Malhotra. 2009: 116) :

- a. Organisasi dalam arti dinamis berarti organisasi itu selalu bergerak mengadakan pembagian tugas atau pekerjaan sesuai dengan system yang telah ditentukan serta sesuai pula dengan lingkup daripada organisasi itu.
- b. Organisasi dalam arti dinamis berarti memandang organisasi itu dari segi isinya, yaitu sekelompok orang yang melakukan kerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Jadi organisasi dalam arti dinamis menyoroti unsur manusia yang ada di dalamnya. Manusia merupakan unsur terpenting dari seluruh unsur organisasi karena hanya manusialah yang memiliki sifat kedinamisan.

Berdasarkan dari kutipan diatas, maka Penulis menyimpulkan bahwa organisasi adalah wadah atau tempat berhimpunnya sejumlah manusia karena memiliki kepentingan yang sama atau memiliki tujuan yang sama. Sedangkan pengertian organisasi secara dinamis adalah proses kerjasama sejumlah manusia untuk mencapai tujuan bersama.

3. Konsep Manajemen

Dalam suatu organisasi diperlukan manajemen untuk mengatur proses penyelenggaraan organisasi hingga tercapainya tujuan dari organisasi tersebut. Pada instansi pemerintah khususnya menyangkut soal pelayanan publik, diperlukan manajemen yang efektif dan efisien dalam proses penyelenggaraan pelayanan agar tercapainya tujuan dari pelayanan itu sendiri yakni kepuasan masyarakat.

Menurut Siswanto (2005:1), istilah manajemen telah diartikan oleh berbagai pihak dengan perspektif yang berbeda, misalnya : Pengelolaan, pembinaan, kepengurusan, ketatalaksanaan, kepemimpinan, pemimpin, ketatapengurusan, administrasi dan sebagainya. Masing-masing pihak dalam memberikan istilah diwarnai oleh latar belakang pekerjaan mereka, meskipun pada kenyataannya bahwa istilah tersebut memiliki perbedaan makna.

Pada penelitian ini, penulis mengutip definisi manajemen menurut beberapa ahli. Menurut Manullang (2001: 5) mendefinisikan manajemen sebagai suatu seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, penyusunan dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Terry (dalam Marnis. 2011;3) mendefinisikan manajemen adalah sebagai suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya. Sedangkan menurut Stoner dan Charles (dalam

Siswanto, 2005: 2) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses penggunaan semua sumber daya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pengertian-pengertian manajemen yang telah dijelaskan diatas, maka dalam penelitian ini dapat dipahami bahwa manajemen merupakan suatu rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian serta pengawasan dengan memanfaatkan sumber daya manusia serta sumber-sumber daya lainnya untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang telah ditentukan.

Fungsi-fungsi manajemen adalah elemen-elemen dasar yang selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Namun terdapat perbedaan pandangan mengenai fungsi-fungsi manajemen oleh beberapa ahli. Menurut Terry (dalam Marnis. 2011;35-36) fungsi-fungsi manajemen meliputi Perencanaan (*planning*), Pengorganisasian (*organizing*), Penggerakan (*actuating*) dan Pengendalian (*controlling*). Sedangkan menurut Zulkifli dan Moris (2014;4) fungsi-fungsi manajemen meliputi Perencanaan (*planning*), Pengorganisasian (*organizing*), Pengarahan (*commanding*), Pengkoordinasian (*coordinating*), Pengendalian (*controlling*).

Dari perbandingan beberapa fungsi-fungsi manajemen di atas, dapat dipahami bahwa semua manajemen diawali dengan perencanaan (*Planning*) karena perencanaan yang akan menentukan tindakan apa yang harus dilakukan

selanjutnya. Setelah perencanaan adalah pengorganisasian (*organizing*). Hampir semua ahli menempatkan pengorganisasian diposisi kedua setelah perencanaan. Pengorganisasian merupakan pembagian kerja dan sangat berkaitan erat dengan fungsi perencanaan karena pengorganisasian pun harus direncanakan. Selanjutnya setelah menerapkan fungsi perencanaan dan pengorganisasian adalah menerapkan fungsi pengarahan yang diartikan dalam kata yang berbeda-beda seperti *actuating*, *leading*, dan *commanding*, tetapi mempunyai tujuan yang sama yaitu mengarahkan semua karyawan agar mau bekerjasama dan bekerja efektif untuk mencapai tujuan organisasi.

Adanya penambahan fungsi pengkoordinasian (*coordinating*) setelah fungsi pengarahan. Fungsi pengkoordinasian untuk mengatur karyawan agar dapat saling bekerjasama sehingga terhindar dari kekacauan, percekocokan dan kekosongan pekerjaan. Selanjutnya fungsi terakhir dalam proses manajemen adalah pengendalian (*controlling*).

4. Konsep Pelayanan dan Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) atau memenuhi apa yang diperlukan atau dibutuhkan oleh orang lain. Selain itu pelayanan merupakan produk-produk yang tidak bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan adanya usaha-usaha dari unsur manusia yang menggunakan peralatan dalam memenuhi berbagai bentuk kebutuhannya dalam kehidupan (Maulidiah, 2014;39-40).

Menurut Sinambela (dalam Daryanto dan Ismanto. 2014;136) istilah publik berasal dari Bahasa Inggris yaitu *public* yang berarti umum, masyarakat,

negara. Istilah Publik menurut Inu Kencana (dalam Daryanto dan Ismanto) adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Sehingga disimpulkan publik adalah manusia atau masyarakat yang memiliki kebersamaan dalam pemikiran berdasarkan peraturan-peraturan.

Menurut Yussa dan Hendry (2015;104) pelayanan publik adalah semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur dan diawasi oleh pemerintah karena itu diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan saling ketergantungan sosial dan pada hakikatnya, perwujudannya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah.

Menurut Daryanto dan Ismanto (2014;137-141), Pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah dapat diklasifikasikan kedalam dua kategori utama yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum.

- a. Pelayanan kebutuhan dasar meliputi kesehatan, pendidikan dasar dan bahan kebutuhan pokok.
- b. Pelayanan kebutuhan umum meliputi pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa, dan pelayanan regulatif.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan publik, menurut Yussa dan Hendry (2015;105-106) organisasi pemerintah, swasta dan asosiasi nirlaba memiliki kekuatan masing-masing seperti sebagai berikut:

- a. Kekuatan pemerintah dalam hal kualitas pelayanan terletak pada stabilitas bentuk pelayanan publik dan kemampuan menangani masalah-masalah utama seperti ketidakadilan, dibidang pendidikan atau kesehatan.
- b. Kekuatan pihak swasta terletak pada kemampuan merespon secara cepat situasi yang telah berubah, kemampuan inovasi untuk

meninggalkan yang sudah tertinggal, keberanian untuk mengambil resiko, kemampuan untuk mengakumulasi kapital, merekrut tenaga kerja professional dan kepekaan terhadap perubahan skala ekonomi.

- c. Kekuatan asosiasi nirlaba atau Lembaga Swadaya Masyarakat terletak pada kemampuan untuk menjangkau beragam lapisan masyarakat, adanya kelarasan, dan komitmen, lebih melihat secara menyeluruh dan kemampuan menundukkan kepercayaan.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan 63/2003 adalah sebagai berikut:

- a. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak, disediakan secara memadai dan mudah dimengerti
- b. Akuntabilitas, yakni dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
- c. Kondisional yakni sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip-prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipasi yakni mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak yakni tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Penyelenggara pelayanan publik diberikan oleh pemerintah, seperti contohnya Badan Usaha Milik Negara/Daerah. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan publik (*public service*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor

atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Hardiansyah (2010:8), unsur-unsur tersebut antara lain:

- a. Sistem, Prosedur dan Metode
Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur;
Dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan Prasarana
Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan
Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 20 Tahun 2006 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Publik mengemukakan bahwa Standar Pelayanan publik adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan

pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan.

Proses ini tidak hanya akan memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Informasi lain yang juga dihasilkan adalah informasi mengenai kuantitas dan kompetensi-kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan serta distribusinya beban tugas pelayanan yang akan ditanganinya.

5. Konsep Standar Pelayanan Minimal

Pada pelayanan Trans Metro Pekanbaru, pihak yang bertindak sebagai pengelola layanan Trans Metro Pekanbaru adalah UPT PAP (Unit Pelaksana Teknis Pengelola Angkutan Perkotaan) dibawah Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Sedangkan sebagai penerima layanan yakni masyarakat sebagai penumpang dan pengguna jasa Trans Metro Pekanbaru. Pelayanan Trans Metro Pekanbaru yang dihadirkan pemerintah diatur dalam suatu kebijakan Standar Pelayanan Minimal atau yang disingkat dengan SPM. SPM ini dikeluarkan oleh Menteri Perhubungan Nomor PM. 10 tahun 2012 menjelaskan tentang standar pelayanan minimal berbasis jalan.

Standar Pelayanan Minimal meliputi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Penjelasan mengenai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 10 tahun 2012 diantaranya adalah sebagai berikut

Pasal 1

1. Standar pelayanan minimal angkutan massal berbasis jalan yang selanjutnya disebut standar pelayanan minimal adalah persyaratan penyelenggaraan angkutan massal berbasis jalan mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh setiap pengguna jasa angkutan massal berbasis jalan secara minimal.
2. Angkutan massal berbasis jalan adalah suatu sistem angkutan umum yang menggunakan mobil bus dengan lajur khusus yang terproteksi sehingga memungkinkan peningkatan kapasitas angkut yang bersifat massal yang dioperasikan di kawasan perkotaan.
3. pengguna jasa adalah perseorangan atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan massal berbasis jalan.

Pasal 3

1. Standar pelayanan minimal meliputi jenis pelayanan dan mutu pelayanan.
2. Jenis pelayanan meliputi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan.

Pasal 4

1. Keamanan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terbebasnya pengguna jasa dari gangguan perbuatan melawan hukum dan / atau rasa takut.
2. Keamanan terdiri atas :
 - a. Keamanan di halte, meliputi :
 - 1) lampu penerangan,
 - 2) petugas keamanan, dan
 - 3) informasi gangguan keamanan.
 - b. Keamanan di mobil bus, meliputi :
 - 1) identitas kendaraan,
 - 2) tanda pengenal pengemudi,
 - 3) lampu isyarat tanda bahaya,
 - 4) lampu penerangan,
 - 5) petugas keamanan, dan
 - 6) penggunaan kaca film sesuai ketentuan yang berlaku.

Pasal 5

1. Keselamatan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terhindarnya dari risiko kecelakaan disebabkan oleh faktor manusia, sarana dan prasarana.
2. Keselamatan terdiri atas :
 - a. Keselamatan pada manusia, meliputi :
 - 1) standar operasional prosedur (SOP) pengoperasian kendaraan, dan
 - 2) standar operasional prosedur (SOP) penanganan keadaan darurat.

b. Keselamatan pada mobil bus, meliputi :

- 1) kelaikan kendaraan,
- 2) peralatan keselamatan,
- 3) fasilitas kesehatan,
- 4) informasi tanggap darurat, dan
- 5) fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri.

c. Keselamatan pada prasarana, meliputi :

- 1) perlengkapan lalu lintas dan angkutan jalan,
- 2) fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (pool).

Pasal 6

1. Kenyamanan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan suatu kondisi nyaman, bersih, indah dan sejuk yang dapat dinikmati pengguna jasa.
2. Kenyamanan terdiri atas :
 - a. kenyamanan di halte dan fasilitas pendukung halte, meliputi :
 - 1) lampu penerangan,
 - 2) fasilitas pengatur suhu ruangan dan / atau ventilasi udara, dan
 - 3) fasilitas kebersihan,
 - 4) luas lantai per orang,
 - 5) fasilitas kemudahan naik / turun penumpang.
 - b. kenyamanan di mobil bus, meliputi :
 - 1) lampu penerangan,
 - 2) kapasitas angkut,
 - 3) fasilitas pengatur suhu ruangan, dan
 - 4) fasilitas kebersihan,
 - 5) luas lantai untuk berdiri per orang.

Pasal 7

1. Keterjangkauan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kemudahan bagi pengguna jasa mendapatkan akses angkutan massal berbasis jalan dan tarif yang terjangkau.
2. Keterjangkauan terdiri atas :
 - a. kemudahan perpindahan penumpang antar koridor,
 - b. ketersediaan integrasi jaringan trayek penumpang, dan
 - c. tarif.

Pasal 8

1. Kesetaraan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan perlakuan khusus berupa aksesibilitas, prioritas pelayanan, dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, dan wanita hamil.

2. Kesetaraan terdiri atas :
 - a. kursi prioritas,
 - b. ruang khusus untuk kursi roda, dan
 - c. kemiringan lantai dan tekstur khusus.

Pasal 9

1. Keteraturan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kapasitas waktu pemberangkatan dan kedatangan mobil bus serta tersedianya fasilitas informasi perjalanan bagi pengguna jasa.
2. Keteraturan terdiri atas :
 - a. waktu tunggu,
 - b. kecepatan perjalanan,
 - c. waktu berhenti di halte,
 - d. informasi pelayanan,
 - e. informasi waktu kedatangan mobil bus,
 - f. akses keluar masuk halte,
 - g. informasi halte yang akan dilewati,
 - h. ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan mobil bus,
 - i. informasi gangguan perjalanan mobil bus,
 - j. sistem pembayaran.

6. Transportasi

- a. Pengertian Transportasi

Menurut Kamaludin (2003;13) pengertian transportasi adalah:

Transportasi berasal dari kata latin yaitu *transportare*, dimana *trans* berarti seberang atau sebelah lain dan *portare* berarti mengangkut atau membawa. Jadi, transportasi berarti mengangkut atau membawa (sesuatu) ke sebelah lain atau dari suatu tempat ke tempat lainnya. Dengan demikian transportasi dapat diberi definisi sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya.

Pengertian transportasi yang dikemukakan oleh Nasution (1996;34)

diartikan sebagai:

Pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Sehingga dengan kegiatan tersebut maka terdapat tiga hal yaitu adanya muatan yang diangkut, tersedianya kendaraan sebagai alat angkut, dan terdapatnya jalan yang dapat dilalui. Proses pemindahan dari gerakan tempat asal, dimana kegiatan pengangkutan dimulai dan ke tempat tujuan dimana kegiatan diakhiri. Untuk itu dengan adanya pemindahan barang dan manusia tersebut, maka transportasi merupakan salah satu sektor yang

dapat menunjang kegiatan ekonomi (*the promoting sector*) dan pemberi jasa (*the servicing sector*) bagi perkembangan ekonomi.

Menurut Soesilo (dalam Rifusa. 2010;4) mengemukakan bahwa transportasi merupakan pergerak tingkah laku orang dalam ruang baik dalam membawa dirinya sendiri maupun membawa barang-barang. Selain itu, menurut Tamin (dalam Rifusa. 2010;6) mengungkapkan bahwa, prasarana transportasi mempunyai dua peran utama, yaitu: (1) sebagai alat bantu untuk mengarahkan pembangunan di daerah perkotaan dan (2) sebagai prasarana bagi pergerakan manusia dan/atau barang yang timbul akibat adanya kegiatan di daerah perkotaan tersebut.

Menurut Setijowarno dan Frazila (2001;43) transportasi berarti suatu kegiatan untuk memindahkan sesuatu (orang dan barang) dari satu tempat ke tempat yang lain, baik dengan atau tanpa sarana (kendaraan, pipa, dan lain-lain), sehingga dapat disimpulkan transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain.

Menurut Salim (2016;5) sejarah dari penemuan transportasi adalah sebagai berikut:

- a. Tahun 1800-1860, transportasi telah mulai berkembang dengan dimanfaatkannya sumber tenaga mekanis seperti kapal uap, kereta api, yang banyak digunakan dalam dunia perdagangan.
- b. Tahun 1860 – 1920 telah ditemukan kendaraan bermotor pesawat terbang, dalam masa ini angkutan kereta api dan jalan raya memegang peranan penting pula.
- c. Tahun 1920 telah mencapai tingkat perkembangan pada puncaknya dengan sistem transportasi multimodal.

Adapun unsur yang membentuk makna transportasi ialah :

- a. Manusia yang membutuhkan
- b. Barang yang dibutuhkan

- c. Kendaraan sebagai alat/ sarana
- d. Jalan dan terminal sebagai prasarana transportasi
- e. Organisasi (pengelola transportasi)

Kelima unsur ini mempunyai ciri-ciri tersendiri yang harus dipertimbangkan dalam menelaah masalah transportasi. Dalam hubungan ini perbaikan atau peningkatan transportasi terjadi bila perlakuan dan perbaikan pada salah satu atau lebih unsur-unsur tersebut.

b. Layanan Transportasi

Layanan transportasi adalah memindahkan barang atau manusia dari satu tempat ke tempat lain sehingga diperoleh manfaat. Manfaat perpindahan tersebut dapat dilihat dari berbagai aspek sesuai tujuannya, yaitu aspek ekonomi, sosial, politis, bahkan hankam. Menurut Mulyono (2009:153), Berdasarkan pelakunya pelayanan transportasi dibedakan menjadi dua, yaitu pelayanan oleh pemerintah dan pelayanan oleh swasta. Pelayanan pemerintah lebih diutamakan pada pengaturan transportasi, sedangkan pelayanan penyelenggaraan transportasi lebih banyak dilakukan oleh pihak swasta. Penyelenggaraan layanan transportasi berdasarkan pada prinsip-prinsip berikut:

- a. Aman; barang yang dipindah tidak menjadi rusak atau cacat. Kalau untuk manusia, prinsip aman mencakup bebas dari cedera atau sampai merenggut jiwa.
- b. Nyaman; barang mati tidak mengalami penurunan kualitas, barang hidup (hewan, tumbuhan) tidak tersiksa dan mengalami penurunan kualitas. Sedangkan manusia perlu merasa nyaman sejak persiapan, selama perjalanan, maupun sesudah menempuh perjalanan.
- c. Mudah; tingkat kemudahannya diukur dengan seberapa banyak pilihan yang tersedia bagi konsumen, seperti jenis kendaraan, rute perjalanan, jadwal waktu pelayanan dan biaya. Semakin banyak pilihan yang tersedia menunjukkan tingkat kemudahan dan fleksibilitas perjalanan bagi masyarakat.
- d. Ekonomis; murah, terjangkau semua lapisan masyarakat.

- e. Lancar; menjamin ketepatan waktu dalam penyediaannya dan waktu tempuh yang sesingkat-singkatnya.
- f. Ramah Lingkungan; tidak berdampak negative (misalnya getaran, kebisingan dan gas buang) yang dapat merusak lingkungan.

Pengaturan sistem transportasi (*transportasi system management*)

dilakukan dengan dua cara pendekatan, yaitu sebagai berikut:

- a. Pendekatan dari sisi penyediaan (*supply*), fokusnya adalah mengelola penyediaan prasarana (*infrastructure*) dan sarana transportasi yang disesuaikan dengan peningkatan kebutuhan transportasi. Prasarana transportasi mencakup jalan darat, terminal, tempat parkir, rambu-rambu lalu lintas, rel kereta api dan stasiun kereta api. Sedangkan yang dimaksud dengan sarana transportasi mencakup berbagai model transportasi (*mode of transports*), yaitu kendaraan pribadi dan kendaraan umum (bus, angkutan kota, angkutan desa dan kereta api).
- b. Pendekatan dari sisi permintaan (*demand*) transportasi, fokusnya adalah mengelola pelaku perjalanan atau disebut manajemen permintaan transportasi (*transportation demand management*).

c. **Trans Metro Pekanbaru**

Penduduk Kota Pekanbaru saat ini lebih kurang berjumlah 950.000 jiwa (BPS Kota Pekanbaru tahun 2016) setiap tahunnya akan bertambah. Semakin bertambah jumlah penduduk semakin banyak pula permasalahan yang ada terutama masalah transportasi di perkotaan. Saat ini jumlah kendaraan pribadi di kota Pekanbaru tidak sebanding dengan jumlah ruas jalan yang ada sehingga menyebabkan kemacetan, pemborosan penggunaan bahan bakar, kebisingan serta tingginya tingkat polusi dan pemandangan yang tidak enak karena lalu lintas yang sembrawat.

Untuk menyikapi masalah tersebut Pemerintah Kota Pekanbaru mengeluarkan kebijakan pelayanan transportasi perkotaan yang biasanya dikenal dengan “SAUM” yang merupakan singkatan dari Sistem Angkutan Umum

Massal. Bus yang digunakan bernama Bus Trans Metro Pekanbaru. Sistem angkutan ini dilaksanakan berdasarkan surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 111 tahun 2009. Trans Metro Pekanbaru ini mulai beroperasi pada tanggal 18 Juni 2009.

Pertumbuhan penumpangnya cukup bagus. Trans Metro Pekanbaru merupakan transportasi yang didambakan oleh masyarakat Pekanbaru karena selain bisa memberikan pelayanan, aman, nyaman dan juga terjangkau oleh masyarakat angkutan umum. Trans Metro Pekanbaru adalah sistem angkutan umum massal di kota Pekanbaru, merupakan solusi untuk mengatasi kemacetan secara bertahap dan terprogram bagi masyarakat.

Keberadaan Trans Metro Pekanbaru di Pekanbaru tidak terlepas dari campur tangan pemerintah pusat yang mengemukakan konsep Sistem Angkutan Umum Massal dan memberikan bantuan dalam proyek ini. Regulasi pemerintah yang mengatur penyerahan kewenangan Pemerintah Kota Pekanbaru dalam pengoperasian armada angkutan darat bus Trans Metro Pekanbaru sesuai dengan tupoksi Dinas berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No 08 Tahun 2008 dan MOU antara Pemerintah Kota dan Pemerintah Pusat dalam hal ini Departemen Perhubungan dalam rangka pengembangan Sistem Angkutan Umum Massal Nomor : AJ.206/2/6/DRJD/2007 dan 06/WK/III/2007 tanggal 09 Maret 2007. Kebijakan Pemerintah dalam pengaturan kewenangan angkutan adalah dalam rangka mereformasi sistem angkutan umum dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa meninggalkan para pelaku usaha sektor angkutan darat yang telah ada.

Bus Trans Metro Pekanbaru menggunakan bahan bakar yang ramah lingkungan sehingga bisa mengurangi tingginya tingkat polusi, berkapasitas 33 penumpang duduk dan 32 penumpang berdiri untuk bus yang besar dan 22 penumpang duduk dan 10 penumpang berdiri untuk bus yang kecil, serta beberapa tempat untuk penumpang penyandang cacat yang menggunakan kursi roda dan dilengkapi AC, dan mengutamakan keamanan dan kenyamanan penumpang. Setiap 10 menit sekali bus Trans Metro Pekanbaru berhenti di shelter-shelter khusus dan bus ini memiliki jadwal dari pukul 05.30 Wib, hingga pukul 20.30 Wib, dan tidak harus menunggu penumpang penuh, karena sopirnya digaji bulanan tetap, bukan harus mengejar setoran untuk mendapatkan gaji seperti yang terjadi pada angkutan kota pada umumnya. Itulah kelebihan bus Trans Metro Pekanbaru, jika dibandingkan dengan angkutan umum lainnya.

Trans Metro Pekanbaru diharapkan dapat mengatasi permasalahan transportasi angkutan umum yang ada di wilayah Kota Pekanbaru. Tujuan dikembangkannya Trans Metro Pekanbaru adalah untuk meningkatkan pelayanan transportasi yang lebih baik kepada masyarakat dengan menciptakan sistem angkutan umum yang efisien, berkualitas dan berkelanjutan, sehingga dapat mendukung penyelenggaraan lalu lintas angkutan jalan yang aman, nyaman, cepat, lancar serta dapat diandalkan.

Manfaat Trans Metro Pekanbaru adalah:

- a. Nyaman, Aman, Cepat, Hemat dan dapat diandalkan
- b. Berkurangnya pengguna kendaraan pribadi
- c. Menurunkan tingkat kebisingan dan polusi
- d. Penghematan bahan bakar.

B. Kerangka Pikiran

Adapun yang menjadi kerangka pikir penelitian ini dapat dilihat pada skema berikut:



Sumber :Data olahan penelitian

C. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang dan teori-teori yang dikemukakan maka hipotesis dari penelitian ini yaitu : Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pada Moda Transportasi Angkutan Massal Trans Metro Pekanbaru di Kota Pekanbaru cukup baik.

D. Konsep Operasional

Dengan konsep ini peneliti akan memberikan penafsiran yang mengaitkan pemikiran dalam analisa. Peneliti mengoperasionalkan beberapa konsep yang berhubungan dengan penelitian ini, sesuai dengan kerangka teoritis yang telah dikemukakan sebelumnya oleh peneliti, Adapun konsep operasional tersebut antara lain:

- a) Administrasi segala kegiatan yang meliputi tulis menulis, ketik mengetik, komputerisasi, surat menyurat (korespondensi), kearsipan, agenda. Dalam penelitian ini, administrasi adalah segala hal termasuk menulis, mendokumentasikan hasil penelitian, dll.
- b) Organisasi adalah wadah berhimpun sejumlah manusia karena memiliki kepentingan yang sama.
- c) Manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.
- d) Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal adalah kebijakan yang dikeluarkan Menteri Perhubungan dalam bentuk Peraturan Menteri Perhubungan sebagai acuan pelayanan dalam moda transportasi angkutan massal, yang terdiri dari: Keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, keteraturan.
- e) Keamanan adalah standar pelayanan minimal tentang keamanan halte dan sarana pendukung serta keamanan di bus.

- f) Keselamatan adalah standar pelayanan minimal tentang keselamatan pada manusia, keselamatan pada bus dan keselamatan pada sarana.
- g) Kenyamanan adalah standar pelayanan minimal tentang kenyamanan di halte dan kenyamanan di bus
- h) Keterjangkauan adalah standar pelayanan minimal tentang kemudahan perpindahan koridor, ketersediaan jaringan trayek dan tarif.
- i) Kesetaraan adalah standar pelayanan minimal tentang kursi prioritas, ruangan khusus kursi roda dan kemiringan lantai
- j) Keteraturan adalah standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu bus, kecepatan perjalanan bus, informasi pelayanan, informasi kedatangan bus, akses keluar masuk halte, informasi halte yang akan dilewati, ketepatan keberangkatan bus, informasi gangguan dan sistem pembayaran.

E. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Konsep 1	Variabel 2	Indikator 3	Dimensi (subindikator) 4	Ukuran
<p>Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) atau memenuhi apa yang diperlukan atau dibutuhkan oleh orang lain. (Maulidiah, 2014:40).</p>	<p>Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012</p>	1. Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Keamanan di halte dan sarana pendukung b. Keamanan di bus 	<ul style="list-style-type: none"> Baik Cukup Baik Kurang Baik
		2. Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> a. Keselamatan pada manusia b. Keselamatan pada bus c. Keselamatan pada sarana 	<ul style="list-style-type: none"> Baik Cukup Baik Kurang Baik
		3. Kenyamanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kenyamanan di halte dan fasilitas pendukung halte b. Kenyamanan di bus 	<ul style="list-style-type: none"> Baik Cukup Baik Kurang Baik
		4. Keterjangkauan	<ul style="list-style-type: none"> a. kemudahan perpindahan penumpang antar koridor, b. ketersediaan integrasi jaringan trayek penumpang, dan c. tariff 	<ul style="list-style-type: none"> Baik Cukup Baik Kurang Baik
		5. Kesenjangan	<ul style="list-style-type: none"> a. kursi prioritas, b. ruang khusus untuk kursi roda, dan c. kemiringan lantai dan tekstur khusus. 	<ul style="list-style-type: none"> Baik Cukup Baik Kurang Baik
		6. Keteraturan	<ul style="list-style-type: none"> a. waktu tunggu, b. kecepatan perjalanan, c. waktu berhenti di halte, d. informasi pelayanan, e. informasi waktu kedatangan mobil bus, f. akses keluar masuk halte, g. informasi halte yang akan dilewati, h. ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan mobil bus, i. informasi gangguan perjalanan mobil bus, j. sistem pembayaran. 	<ul style="list-style-type: none"> Baik Cukup Baik Kurang Baik

F. Teknik Pengukuran Data

Dalam menganalisa Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal pada moda transportasi angkutan massal yakni Trans Metro Pekanbaru di kota Pekanbaru, Peneliti membedakan jawaban angket kedalam tiga kategori penilaian yaitu : Baik (3), Cukup Baik (2) dan Kurang Baik (1).

Variabel ini diukur dengan mengajukan 29 pertanyaan yang jumlah respondennya sebanyak 60 orang, berdasarkan nilai skor yang telah ditetapkan didapat bahwa skor tertinggi yaitu 5220 dan skor terendah 1740 dengan interval kelas 1160 dinyatakan sebagai berikut:

Baik	: Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 4060 – 5220
Cukup Baik	: Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 2900- 4059
Kurang Baik	: Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 1740- 2899

Selanjutnya untuk mengetahui lebih terperinci mengenai masing-masing penilaian indikator dari pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal pada moda transportasi angkutan massal yakni Trans Metro Pekanbaru di kota Pekanbaru, yang terdiri dari enam indikator ini dapat dilihat sebagai berikut:

1. Indikator keamanan diajukan dengan tujuh pertanyaan kepada 60 orang responden dengan skor tertinggi 1260 dan skor terendah 420, dengan interval kelas 280 dinyatakan sebagai berikut :

Baik	: Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 980- 1260
------	--

Cukup Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 700- 979

Kurang Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 420- 699

2. Indikator keselamatan diajukan dengan lima pertanyaan kepada 60 orang responden dengan skor tertinggi 1500 dan skor terendah 300, dengan interval kelas 400 dinyatakan sebagai berikut :

Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 1100- 1500

Cukup Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 700- 1099

Kurang Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 300- 699

3. Indikator kenyamanan diajukan dengan empat pertanyaan kepada 60 orang responden dengan skor tertinggi 720 dan skor terendah 240, dengan interval kelas 160 dinyatakan sebagai berikut :

Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 560- 720

Cukup Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 400- 559

Kurang Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 240- 399

4. Indikator keterjangkauan diajukan dengan tiga pertanyaan kepada 60 orang responden dengan skor tertinggi 540 dan skor terendah 180, dengan interval kelas 120 dinyatakan sebagai berikut :

- Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 420- 540
- Cukup Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 300- 419
- Kurang Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 180- 299

5. Indikator kesetaraan diajukan dengan tiga pertanyaan kepada 60 orang responden dengan skor tertinggi 540 dan skor terendah 180, dengan interval kelas 120 dinyatakan sebagai berikut :

- Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 420- 540
- Cukup Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 300- 419
- Kurang Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 180- 299

6. Indikator keteraturan diajukan dengan enam pertanyaan kepada 30 orang responden dengan skor tertinggi 1080 dan skor terendah 360, dengan interval kelas 240 dinyatakan sebagai berikut :

- Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 840- 1080
- Cukup Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 600- 839
- Kurang Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 360- 599