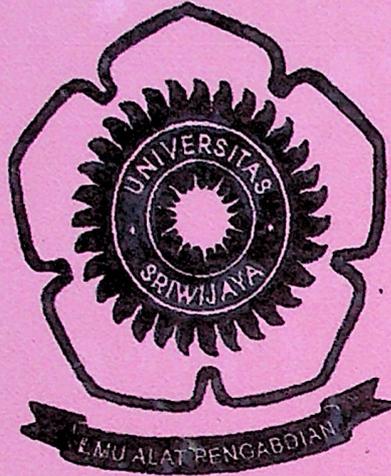


**PERSEPSI MASYARAKAT KELURAHAN SAKO
MENGENAI PELAYANAN ANGKUTAN BUS KOTA
JURUSAN PERUMNAS PALEMBANG**



SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan dalam mencapai

Derajat S1 Ilmu Sosiologi

Disusun Oleh :

FADLI SIDIK

07061002007

JURUSAN SOSIOLOGI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

INDERALAYA

2011

S
388.07
Fad
P
2011

Record : 25182
Reg : 25743

**PERSEPSI MASYARAKAT KELURAHAN SAKO
MENGENAI PELAYANAN ANGKUTAN BUS KOTA
JURUSAN PERUMNAS PALEMBANG**



SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Persyaratan dalam mencapai
Derajat S1 Ilmu Sosiologi**

Disusun Oleh :

FADLI SIDIK

07061002007

**JURUSAN SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDERALAYA**

2011

LEMBAR PENGESAHAN

**Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Angkutan Bus Kota Jurusan
Perumnas Kota Palembang**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam
Mencapai Derajat S1 Ilmu Sosiologi
pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya**

Diajukan Oleh :

FADLI SIDIK

07061002007

Telah Disetujui Oleh Pembimbing

Tanggal Juni 2011

Pembimbing I

**Drs. Tri Agus Susanto, MS
NIP. 195808251982031003**



Pembimbing II

**Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si
NIP. 198411052008121003**



**PERSEPSI MASYARAKAT KELURAHAN SAKO MENGENAI
PELAYANAN ANGKUTAN BUS KOTA JURUSAN
PERUMNAS PALEMBANG**

SKRIPSI

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
dan Dinyatakan Berhasil Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
dari Syarat-syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosiologi
Pada Tanggal, 25 Juli 2011

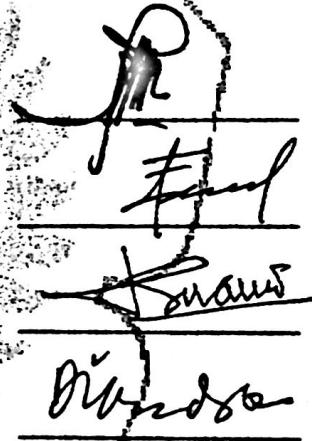
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Drs. Tri Agus Susanto, M.S
Ketua

Faisal Nomaini, S.Sos, M.Si
Anggota

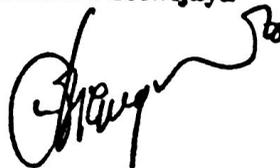
Dra. Yusnaini, M.Si
Anggota

Diana Dewi Sartika, S.Sos, M.Si
Anggota



Four handwritten signatures are present, each on a horizontal line. From top to bottom, they correspond to the names of the board members listed on the left.

Indralaya, Juli 2011
Jurusan Sosiologi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



A handwritten signature in black ink, likely belonging to the supervisor, is written over the institutional information.

Dra. Dyah Hapsari ENH, M.Si
NIP.196010021992032001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**Selama masih hidup ditengah karunia ALLAH SWT, selama anda masih
bernaung di belantara milik ALLAH SWT, hanya dua hal yang harus
anda kerjakan, tentramkanlah Jiwa Mu Terbanglah
bebas di Udara (Kahlil Gibran)**

Kupersembahkan Kepada :

- **Kedua Orang tua ku Tercinta**
- **Mbak dan adik ku tersayang**
- **Almamater Ku**

KATA PENGANTAR

Skripsi yang berjudul “Persepsi Masyarakat Kelurahan Sako Mengenai Pelayanan Angkutan Bus Kota Jurusan Perumnas Palembang”, dalam pembuatan skripsi ini penulis menyadari banyak terhadap hambatan dan rintangan dalam menjalaninya, tetapi dengan segala kemampuan yang penulis miliki, Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan dan menjalaninya dengan baik untuk mencapai hasil semaksimal mungkin terhadap tujuan dari penelitian ini.

Tak dapat di pungkiri bahwa selesainya naskah skripsi ini tentunya tidak lepas dari keterlibatan berbagai pihak yang telah memberikan sumbangsih baik moril maupun materil kepada penulis, untuk itu penulis memanjatkan rasa syukur kepada ALLAH SWT beserta rasulnya atas semua limpahan dan curahan nikmat serta kasih sayang, kekuatan, dan perlindungan kepada penulis, dan untuk itu pula secara khusus penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Badia Perizade, M.B.A. selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Ibu Dra. Dyah Hapsari, ENH, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak DR. Zulfikri Suleman, MA selaku Ketua Jurusan Ilmu Sosiologi FISIP Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Drs. Tri Agus Susanto, MS selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran dan pengarahan serta pandangan-pandangan yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Kak Faisal Nomaini S.Sos, M.Si selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan saran yang sangat bermanfaat.
6. Ibu Merry Yanti S.Sos, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Sosiologi.
7. Seluruh Dosen FISIP UNSRI. Terima kasih untuk mata kuliah pelajaran-pelajarannya selama ini.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas semua ilmu yang telah diberikan kepada saya selama ini.
9. Bapak Hendri Cahyana, S.Sag, M.Si selaku Kasubag Pendidikan FISIP Unsri dan seluruh staf dan karyawan FISIP yang selama ini telah banyak membantu dalam urusan administrasi.
10. Especially Thanks Terima kasih kepada kedua orang tua ku tercinta, PAPA dan MAMA terima kasih atas dukungan moril dan materil selama hidup ku dan semangat, serta limpahan kasih sayang yang tak henti-hentinya, selalu memberikan yang terbaik untuk ananda yang terpenting selalu mendoakan keberhasilan ananda untuk menapaki masa depan yang baik. Terima kasih yang tak akan terpuaskan takkan terbalaskan walaupun seisi dunia ini." I Love u n Papa I Love u Mama".
11. Spesial thanks for my Brother and Sister yang sangat aku sayangi, mbak ku yang paling cantik sedunia Eka Rahmi Leni Oteza, SKM yang selalu support terus-terusan nyuruh cepet tamat kuliah serta yang bantuin aku ngerjain skripsi dan Adck ku Ario Wijaya yang pintar, walau pun kita ber

tiga sering bertengkar tapi sebenarnya Fadli Menyayangi kalian, semoga Cak Eka sukses jadi apa yang di cita-citakan dan Adek Rio semoga tambah pinter dan Juara kelas.

12. My ALL Best Friend Heva Hendra (Endot), Resi Sartika, dan Yuwantoro (yai), Terima kasih dah baik sama aku. semoga kita sukses dimasa yang akan datang.

13. Temen- temen scangkatan 2006 : Rendy, Liana, Arief, Aulia, Anti, Taha, dan semuanya deh yang gak bisa disebutin satu-satu, Sukses semua yah!!

14. Buat Temen- temen se_KKS : Rendy, Aulia, Adi, Eli, Mela, Revan, Misno, dan Humairoh, Makasi dah sama- sama waktu KKS.

15. Perpustakaan FISIP dan perpustakaan Skripsi UNSRI Indralaya yang cukup memberikan pengetahuan untuk mencari tambahan Skripsiku!!

Akhirnya penulis berharap kiranya apa yang telah dicapai ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya Sosiologi. Penulis menyadari banyak keterbatasan yang terdapat dalam penulisan skripsi ini, dan akhirnya penulis hanya bisa memanjatkan doa semoga ALLAH SWT dapat membalas semua bantuan dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Semoga skripsi ini bermanfaat untuk kita semua.

Indralaya, 2011

Penulis
Fadli Sidik

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL | |
| LEMBAR PENGESAHAN | |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR TABEL..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| ABSTRAK..... | xiii |
| | |
| BAB I. PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah..... | 9 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 9 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 10 |
| 1.5 Tinjauan Pustaka..... | 10 |
| 1.5.1 Pengertian Persepsi | 10 |
| 1.5.2 Proses Persepsi..... | 11 |
| 1.5.3 Faktor yang mempengaruhi timbulnya persepsi..... | 13 |
| 1.5.4 Angkutan Umum..... | 17 |
| 1.5.5 Hubungan Transportasi dengan Sosiologi Perkotaan | 18 |
| 1.5.6 Penelitian yang relevan..... | 23 |
| 1.6 Kerangka Pemikiran..... | 24 |
| 1.6.1 Persepsi masyarakat..... | 24 |
| 1.6.2 Konsep pelayanan jasa angkutan..... | 27 |
| 1.7 Hipotesis..... | 31 |
| 1.8 Metode Penelitian..... | 31 |
| 1.8.1 Desain Penelitian | 31 |
| 1.8.2 Variabel penelitian..... | 32 |
| 1.8.3 Lokasi penelitian..... | 32 |
| 1.8.4 Definisi Konsep..... | 33 |



| | |
|--|----|
| 1.8.5 Definisi Oprasional..... | 34 |
| 1.8.6 Metode Pengumpulan Data | 35 |
| 1.8.7 Teknik Pengumpulan Data | 39 |
| 1.8.8 Teknik Pengolahan Data | 42 |
| 1.8.9 Teknik Analisis Data..... | 42 |
| 1.8.10 Teknik Penguji Hipotesis..... | 44 |
| BAB II. GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN | |
| 2.1 Gambaran Umum Daerah Tingkat II Kota Palembang..... | 46 |
| 2.1.1. Keadaan Geografis dan Batas Wilayah | 46 |
| 2.1.2. Pembagian Wilayah Administratif Pemerintahan Kota Palembang..... | 47 |
| 2.1.3. Pertumbuhan Penduduk | 48 |
| 2.2 Gambaran Lokasi Penelitian Kelurahan Sako..... | 48 |
| 2.3 Gambaran Tentang Dinas Perhubungan..... | 54 |
| 2.3.1 Kewenangan Bidang Perhubungan..... | 54 |
| 2.3.2 Struktur Organisasi..... | 54 |
| 2.3.3 Visi dan Misi Dinas Perhubungan | 55 |
| BAB III. ANALISIS DAN PEMBAHASAN | |
| 3.1. Validitas dan Realiabilitas Instrumen..... | 57 |
| 3.1.1 Validitas Instrumen..... | 57 |
| 3.1.2 Reliabilitas Instrumen | 59 |
| 3.2. Deskripsi Responden | 61 |
| 3.2.1. Karakteristik Responden | 61 |
| 3.2.2 Dckripsi Variabel Persepsi Masyarakat Mengenai Pelayanan Angkutan umum..... | 63 |
| 3.3 Normalitas data | 89 |
| 3.4 Pengujian Hipotesis | 92 |
| 3.4.1 Persepsi masyarakat mengenai pelayanan bus kota jurusan perumnas palembang..... | 93 |
| 3.4.2. Persepsi Masyarakat terhadap pelayanan angkutan | |

| | |
|--|-----|
| bus kota berdasarkan berdasarkan pendidikan dan jenis kelamin. | 96 |
| 3.5. Pembahasan | 103 |
| BAB IV. PENUTUP | |
| 4.1 Kesimpulan..... | 106 |
| 4.2 Saran | 107 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|----------|---|----|
| Tabel 1 | Variabel Penelitian..... | 34 |
| Tabel 2 | Jumlah Penduduk | 36 |
| Tabel 3 | Jumlah Sampel | 38 |
| Tabel 4 | Jumlah Kecamatan | 47 |
| Tabel 5 | Jumlah berdasarkan jenis kelamin..... | 49 |
| Tabel 6 | Jumlah berdasarkan Agama..... | 49 |
| Tabel 7 | Jumlah berdasarkan pendidikan..... | 50 |
| Tabel 8 | Fasilitas/sarana transportasi..... | 51 |
| Tabel 9 | Jumlah Bus kota Berdasarkan Trayek | 55 |
| Tabel 10 | Data Terminal di Kota Palembang..... | 56 |
| Tabel 11 | Korelasi Pernyataan instrumen..... | 59 |
| Tabel 12 | Tabulasi Skor pengukur..... | 60 |
| Tabel 13 | Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis Kelamin | 61 |
| Tabel 14 | Distribusi frekuensi responden berdasarkan status Pendidikan..... | 62 |
| Tabel 15 | Distribusi frekuensi persepsi masyarakat mengenai pengalaman menyetir sopir bus kota..... | 63 |
| Tabel 16 | Distribusi frekuensi persepsi masyarakat mengenai angkutan bus kota yang mengantarkan penumpang sampai tujuan | 64 |
| Tabel 17 | Distribusi frekuensi mengenai Ongkos bus kota yang relatif murah..... | 65 |
| Tabel 18 | Distribusi frekuensi mengenai ongkos bus kota yang tidak berubah-ubah..... | 66 |
| Tabel 19 | Distribusi frekuensi Mengenai ongkos bus kota yang sesuai standar yang diberikan pemerintah | 67 |

| | | |
|----------|--|----|
| Tabel 20 | Deskripsi jawaban pada keandalan dalam memberikan pelayanan transportasi bus kota..... | 68 |
| Tabel 21 | Distribusi frekuensi mengenai sikap dan perilaku kernet buskota dalam menawarkan pelayanan kurang baik..... | 69 |
| Tabel 22 | Deskripsi jawaban pada kesopanan kernet bus kota dalam menawarkan pelayanan | 70 |
| Tabel 23 | Distribusi frekuensi mengenai pelayanan bus kota mudah di cari..... | 70 |
| Tabel 24 | Distribusi frekuensi mengenai waktu menunggu bus kota yang singkat..... | 71 |
| Tabel 25 | Distribusi frekuensi mengenai persepsi masyarakat pelayanan bus kota yang mengantarkan dengan tepat dan tepat waktu..... | 72 |
| Tabel 26 | Deskripsi jawaban pada kepastian penumpang mendapat pelayanan | 73 |
| Tabel 27 | Distribusi frekuensi mengenai pelayanan bus kota dapat digunakan oleh seluruh golongan masyarakat..... | 73 |
| Tabel 28 | Distribusi frekuensi mengenai ketersediaan tempat duduk didalam bus kota | 74 |
| Tabel 29 | Distribusi frekuensi mengenai hak penumpang seimbang dengan kewajiban penyedia pelayanan..... | 75 |
| Tabel 30 | Deskripsi jawaban pada keadilan mendapat pelayanan..... | 76 |
| Tabel 31 | Distribusi frekuensi mengenai sering terjadi tindak kejahatan didalam bus kota | 77 |
| Tabel 32 | Distribusi frekuensi mengenai penggunaan pelayanan bus kota terhindar dari kecelakaan..... | 78 |

| | | |
|----------|---|----|
| Tabel 33 | Distrbusi frekuensi mengenai penggunaan pelayanan bus kota terlindung dari luka dan benturan..... | 79 |
| Tabel 34 | Distrbusi frekuensi mengenai penumpang berdesakan dengan penumpang yang lain didalam bus kota..... | 80 |
| Tabel 35 | Distrbusi frekuensi mengenai mudah turun naik kendaraan saat menggunakan bus kota..... | 80 |
| Tabel 36 | Distrbusi frekuensi mengenai tingkat kebersihan didalam bus kota rendah | 81 |
| Tabel 37 | Distrbusi frekuensi mengenai penggunaan pelayanan bus kota terhindar dari cuaca..... | 82 |
| Tabel 38 | Deskripsi jawaban pada keamanan dan kenyamanan penumpang dalam bus kota | 82 |
| Tabel 39 | Distrbusi frekuensi mengenai Persepsi masyarakat mengenai pelayanan bus kota di peroleh melalui proses belajar..... | 83 |
| Tabel 40 | Distrbusi frekuensi mengenai pelayanan bus kota dipengaruhi oleh pengalaman pribadi..... | 84 |
| Tabel 41 | Distrbusi frekuensi mengenai Pengalaman orang lain biasanya mempengaruhi persepsi mengenai pelayanan angkutan bus kota..... | 85 |
| Tabel 42 | Distrbusi frekuensi Persepsi masyarakat mengenai pelayanan angkutan bus kota di pengaruhi oleh lingkungan social..... | 86 |
| Tabel 43 | Deskripsi jawaban pada proses pembentukan persepsi masyarakat terhadap pelayanan bus kota..... | 86 |
| Tabel 44 | Deskripsi jawaban pada variabel persepsi masyarakat mengenai pelayanan bus kota | 87 |
| Tabel 45 | Tabel penolong untuk pengujian normalitas data | |

| | | |
|----------|---|-----|
| | dengan chi-kuadrat | 90 |
| Tabel 46 | Rentangan Persepsi | 94 |
| Tabel 47 | Deskripsi jawaban pada variabel persepsi masyarakat mengenai pelayanan bus kota..... | 95 |
| Tabel 48 | Rentangan Persepsi | 97 |
| Tabel 49 | Distribusi Frekuensi Pencapaian Variabel Persepsi masyarakat terhadap pelayanan angkutan bus kota berdasarkan status pendidikan | 98 |
| Tabel 50 | Distribusi Frekuensi Pencapaian Variabel Persepsi masyarakat terhadap pelayanan angkutan bus kota berdasarkan jenis kelamin | 100 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|----------|---|----|
| Gambar 1 | | |
| | Kerangka Pemikiran Penulis..... | 30 |
| Gambar 2 | | |
| | Struktur Pemerintahan Kelurahan Sako..... | 53 |
| Gambar 3 | | |
| | Kurva Normal Baku..... | 89 |

ABSTRAK

Penelitian ini Berjudul “ Persepsi Masyarakat Kelurahan Sako Terhadap Pelayanan Angkutan Bus kota Jurusan Perumnas Palembang”. Rumusan masalah penelitian ini adalah : Bagaimana persepsi masyarakat mengenai pelayanan angkutan bus kota jurusan perumnas Palembang?.Manfaat penelitian ini adalah : secara teoritis diharapkan menjadi informasi dan menambah pengetahuan mengenai pelayanan angkutan bus kota terhadap masyarakat, serta menambah Khazanah ilmu pada Sosiologi Perkotaan. Secara praktis dapat menambah wawasan kepada pembaca pada umumnya tentang pelayanan angkutan Bus kota jurusan Perumnas.

Penelitian ini dikategorikan penelitian bersifat Deskriptif, dengan menggunakan metode kuantitatif serta menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Adapun variabel dalam penelitian yaitu variabel tunggal yaitu Persepsi masyarakat di kelurahan Sako. Unit analisis dalam penelitian ini adalah pengguna angkutan bus kota dengan unit observasi masyarakat kelurahan Sako, dengan jumlah keseluruhan populasi sebanyak 16.228 orang, dan yang terpilih berasal dari 3 RT (Rukun Tetangga) dengan pengambilan sampel secara Proposional Sampling, sehingga jumlah responden sebanyak 50 orang yang terdiri dari 26 orang laki-laki dan 24 orang perempuan.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan diperoleh sebagai berikut: berdasarkan tingkat pencapaian menunjukan hasil bahwa persepsi masyarakat Kelurahan Sako mengenai pelayanan angkutan Bus kota Jurusan Perumnas adalah positif. Pada hipotesis kedua, chi squaredari tingkat pencapaian menunjukan tidak terdapat perbedaan persepsi antara masyarakat yang berstatus pendidikan SMP, SMA dan Perguruan Tinggi serta yang berjenis kelamin Laki-laki dan Perempuan. Hal ini menunjukan dengan perbedaan antara masyarakat dengan status pendidikan dan jenis kelamin tidak terlalu mempengaruhi persepsi masyarakat mengenai pelayanan angkutan Bus kota jurusan Perumnas.

Kata Kunci : Persepsi Masyarakat, Pelayanan angkutan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Definisi dari perkotaan ini sendiri adalah daerah atau wilayah yang merupakan pusat atau pasar yang merupakan pusat dari segala kegiatan ekonomi, sosial, budaya, penduduk, politik maupun administrasi. Masyarakatnya bersifat heterogen atau beragam dan masing masing mempunyai berbagai permasalahan (Eko Budiraharjo, 1993)

Penyebaran penduduk keseluruhan pelosok tanah air dapat menggunakan berbagai jenis moda transportasi. Dari sekian banyak kota besar, transportasi melalui jalan atau angkutan darat merupakan transportasi yang paling dominan di bandingkan dengan transportasi lainnya. Hal ini dapat dipahami karena penduduk paling banyak melakukan aktivitasnya didaratan dan menggunakan angkutan jalan. Beragamnya tingkat ekonomi, sosial budaya pengguna jalan, yaitu dari tingkat terendah sampai tingkat tertinggi mengakibatkan permasalahan yang timbul pada lalu lintas angkutan jalan menjadi semakin kompleks. Hal ini sangat berbeda dengan pengguna jasa layanan angkutan udara maupun air yang pada umumnya melayani masyarakat dengan tingkat ekonomi, sosial, budaya menengah keatas saja.

Pembangunan nasional dilaksanakan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian setiap kegiatan pembangunan diharapkan memberi manfaat yang besar bagi masyarakat.

Dalam usaha untuk memajukan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh, pemerintah dalam hal ini mengupayakan penyelenggaraan pembangunan dalam rangkaian program yang berkesinambungan, terus-menerus, menyeluruh, terarah dan terpadu. Di lain pihak usaha memajukan kesejahteraan masyarakat dilakukan sebagai upaya meningkatkan taraf hidup pada tingkat optimal tertentu bagi masyarakat, sehingga terpenuhi kebutuhan dasar seperti sandang, pangan, sosial budaya, ekonomi dan spiritual. Penyelenggaraan pembangunan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat tersebut dilakukan pemerintah melalui pembangunan di berbagai sektor/lapangan usaha yang mencakup 11 sektor, antara lain Pertanian, Pertambangan, Industri pengolahan, Listrik, air dan gas, Industri bangunan, Transportasi, Perdagangan, Bank, Badan Keuangan dan Real Estate, Pemilikan rumah, Administrasi Negara dan pertahanan, Jasa-jasa. (Sadano Sukirno, Ekonomi Pembangunan, Bima Grafika, Jakarta, 1985, h. 18)

Sektor tersebut sama pentingnya dan sangat berpengaruh terhadap pembangunan Nasional secara keseluruhan. Masing masing sektor mempunyai andil, mengingat sektor-sektor tersebut merupakan upaya untuk memenuhi keinginan masyarakat.

Tanpa terlepas dari konteks di atas, Kenyataan menunjukkan kehidupan masyarakat terus berkembang sejalan dengan perubahan zaman, hal ini mengakibatkan kebutuhan masyarakat terus bertambah. Seperti di ungkapkan oleh miftah thoha (Drs.Miftah Thoha.MPA, Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara,CV.Rajawali, Jakarta, 1986,hal.8)

“Perkembangan kehidupan masyarakat semakin hari semakin bertambah. Hal ini sejalan dengan ilmu pengetahuan dan teknologi, kebutuhan yang bertambah ini membawa persoalan pemenuhannya. Kalau sumber-sumber tersedia, kebutuhan itu akan mudah terpenuhi. Akan tetapi jika sumber-sumber itu langka, masyarakat merasa di tantang untuk mengusahakannya..

Berdasarkan ungkapan tersebut di atas, terlihat bahwa perkembangan masyarakat membawa konsekuensi berkembangnya kapasitas kebutuhan masyarakat, tidak saja menyangkut kebutuhan pokok tapi banyak kebutuhan-kebutuhan lain.

Apabila kedua ungkapan diatas dikaitkan dengan kondisi di Indonesia, tidaklah berbeda. Masyarakat di Indonesia kini semakin berkembang dan pemerintah pun terus berupaya memberikan pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat, agar terpenuhi kebutuhan-kebutuhan yang mereka inginkan. Mengingat kondisi Indonesia (Publik) merupakan suatu persoalan yang menurut Miftah Thoha sebagai “persoalan hidup manusia”, dan persoalan itu diakumulasikan sebagai persoalan masyarakat yang pada akhirnya mengkristal sebagai persoalan Negara, yang memerlukan pemikiran, analisa, dicari dan diajukannya premis-premis pemecahan dari birokrat pemerintah.

Sesuai dengan pokok permasalahan yang berusaha untuk mengkaji masalah pelayanan yang berusaha untuk mengkaji masalah pelayanan jasa, dalam pelaksanaannya kegiatan birokrasi mempunyai kecenderungan sebagai penguasa dan pengatur masyarakat mengesampingkan keseimbangan dalam pemberian jasa kepada masyarakat. Hal ini di ungkapkan oleh (Sofyan Efendi, Pelayanan Publik Pemerataan dan Administrasi Negara Baru, Prisma 12, 1986, hal 23).

Kualitas pelayanan di tentukan oleh pelanggan. Oleh karena itu dengan memahami proses dan pelanggan maka organisasi dapat menyadari dan menghargai akan penting nya kualitas mutu pelayanan. Semua usaha manajemen tidak akan ada gunanya bila tidak menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan. Adanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai bahan analisis untuk meningkatkan pelayanan.

Angkutan umum merupakan alat transportasi vital di perkotaan, termasuk di kota Palembang. Transportasi saat ini sangat berperan bagi tingkat kemajuan ekonomi suatu kota bahkan suatu Negara. Hal ini di karenakan transportasi menyinggung langsung akan kebutuhan pribadi warga kota berkaitan langsung dengan kehidupan ekonomi kota.

Departemen Perhubungan Nasional (2009) merumuskan bahwa permasalahan transportasi umum di perkotaan adalah:

1. Tingkat aksesibilitas rendah.
 - a. Rendah nya tingkat aksesibilitas angkutan umum diidentifikasi dengan masih banyaknya bagian dari kawasan perkotaan yang belum dilayani oleh angkutan umum.
 - b. Salah satu indikator tingkat aksesibilitas masyarakat terhadap angkutan umum adalah rasio antara panjang jalan yang dilayani trayek dengan total panjang jalan. (semakin tinggi angka rasio maka semakin tinggi tingkat aksesibilitas terhadap angkutan umum).

- c. Data tahun 2009, rasio antara panjang jalan yang dilayani trayek dengan total panjang jalan di perkotaan rata-rata masih di bawah 70% bahkan di beberapa kota mempunyai rasio di bawah 15%.

2. Tingkat pelayanan rendah

a. Waktu tunggu tinggi,

Waktu tunggu merupakan indikator pelayanan yang paling penting bagi penumpang angkutan umum, baik yang menggunakan bus.

b. Lamanya waktu perjalanan

- 1) Belum tertatanya jaringan pelayanan angkutan umum berdasarkan hirarki pelayanan merupakan salah satu faktor penyebabnya trayek angkutan dan tumpang tindih trayek.
- 2) Trayek yang terlalu panjang mengakibatkan waktu perjalanan semakin panjang karena semakin banyak tempat pemberhentian yang harus dilalui.
- 3) Adanya tumpang tindih trayek pada beberapa rute perjalanan mengakibatkan penumpukan angkutan umum pada beberapa ruas jalan.

c. Ketidaknyamanan di dalam angkutan umum

- 1) Kenyamanan di dalam angkutan umum berkaitan dengan suasana yang diterima penumpang selama di dalam angkutan umum baik faktor sarana angkutan, penumpang dan pengemudi angkutan umum. Khususnya

untuk angkutan umum bus kota pada jam-jam puncak penumpang melebihi kapasitas yang tersedia sehingga banyak penumpang yang bergantung di luar.

2) Perilaku pengemudi yang tidak disiplin.

3. Biaya

Rendahnya aksesibilitas dan tidak tertatanya jaringan pelayanan angkutan umum dengan baik mengakibatkan masyarakat harus melakukan beberapa kali perpindahan angkutan umum dari titik asal sampai ke tujuan, mengakibatkan biaya yang harus dikeluarkan menggunakan angkutan umum menjadi lebih besar.

Lebih lanjut berdasarkan laporan penelitian yang dibuat oleh Muchtar Humaidi, yang berjudul Analisis Kebutuhan Jasa Angkutan Jalan Raya di Kotamadya Palembang tahun 1993. Mencrangkan bahwa masalah transportasi di timbulkan karena ketidakseimbangan antara fasilitas basis seperti jalan dan jembatan dengan fasilitas operasional yaitu alat angkutan yang pada akhirnya akan menimbulkan permasalahan seperti tingkat kecelakaan lalu lintas semakin tinggi. Menimbulkan kesempatan bagi sopir melakukan pemotongan trayek, serta akan mempercepat kerusakan fasilitas basis.

Dalam kehidupan perkotaan dewasa ini telah berkembang beragam jenis angkutan, mulai dari angkutan yang tidak bermotor seperti becak, Oplet, sampai bus yang mempunyai kapasitas penumpang yang lebih besar. Dalam menentukan pilihan jenis transportasi, selera setiap orang berbeda beda. Proporsi pemilihan penggunaan suatu modal bergantung pada penampilan, kinerja, dan atribut

pelayanan yang ditawarkan oleh masing-masing jenis dalam rangka bersaing melayani kebutuhan penduduk. Suatu penelitian yang dilakukan oleh Drs. Akhmad Nazarrudin yang berjudul " Studi Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Kota di Palembang" menjelaskan bahwa kepuasan penumpang dipengaruhi oleh penampilan fisik suatu bus kota, sebagian besar penumpang menganggap bahwa perjalanan yang akan mereka tempuh akan berjalan dengan lancar tanpa mengkhawatirkan bus akan mogok di tengah perjalanan ataupun lambat dalam perjalanan.

(Bruton, 1970:150 yang dikutip oleh Warpani) menjelaskan beberapa faktor yang mempengaruhi pemilihan moda adalah :

1. Karakteristik perjalanan yang dilakukan, misalnya; jarak dan saat perjalanan dilakukan, tujuan perjalanan.
2. Karakteristik orang yang melakukan perjalanan, misalnya : pemilihan kendaraan, tingkat penghasilan, dan status social.
3. Karakteristik sistem angkutan, misalnya: daya hubung lama perjalanan, biaya dan kenyamanan.

Sarana pelayanan angkutan Bus kota merupakan sarana kebutuhan masyarakat untuk bepergian ketempat yang dituju. Fungsinya untuk mempermudah masyarakat melakukan mobilitas sosial. Di Palembang banyak sekali angkutan umum yang dipergunakan sebagai jasa kepada masyarakat. Bus kota merupakan alat yang digunakan oleh banyak orang untuk bepergian dan sangat bermanfaat bagi masyarakat.

Buskota saat ini telah menjadi sorotan yang sangat tajam dari pemerhati transportasi perkotaan. Besarnya daya tampung yang dimiliki serta panjangnya trayek yang dilaluinya dianggap oleh sebagian pakar transportasi salah satu angkutan alternatif perkotaan yang sangat penting perannya dalam mendukung mobilitas masyarakat kota yang semakin tinggi, di tengah padatnya lalu lintas perkotaan saat ini dan tingginya populasi penduduk di wilayah perkotaan.

Tetapi dalam kenyataannya, saat ini bus kota merupakan salah satu angkutan yang paling banyak menyumbangkan permasalahan, mulai dari kemampuan sopir dan kernet dalam melayani penumpang yang sering ugal-ugalan, biaya pelayanan yang kadang tidak memenuhi standar yang ditetapkan pemerintah, kesopanan sampai pada keamanan dan kenyamanan penumpang yang menimbulkan suatu persepsi dan pendapat dari masyarakat dan pengguna angkutan umum. Sering terjadi sopir dan kernet dalam melayani penumpang, penumpang sering tidak dilayani dengan baik karena banyak yang kadang tidak sopan pada penumpang dengan menurunkan penumpang di sembarang tempat dan masyarakat yang ingin naik bus kota sering dipaksa masuk ke dalam bus kota selain itu tingkat keamanan pada bus kota masih dipertanyakan. Sering sekali terjadi kriminalitas di dalam bus kota seperti adanya pencopetan sampai pelacchan seksual pada penumpang wanita.

Dengan demikian masyarakat dapat menilai pelayanan jasa angkutan bus kota ini, pada setiap masyarakat mungkin akan terjadi perbedaan persepsi mengenai pelayanan angkutan umum. Persepsi itu sendiri dapat diartikan sebagai proses kognitif yang dialami seseorang dalam memahami informasi mengenai

lingkungannya melalui penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan dan penciuman. Setiap orang atau masyarakat memiliki persepsi yang berbeda-beda dalam melihat sesuatu fenomena yang terjadi di sekitarnya, sama halnya tentang persepsi masyarakat mengenai pelayanan jasa angkutan Bus kota, baik yang pernah memanfaatkan pelayanan ataupun yang belum pernah memanfaatkan pelayanan jasa angkutan bus kota.

Dengan demikian, melalui hasil penelitian yang telah ada ini diharapkan dapat melengkapi dan menambah variasi terhadap berbagai bentuk penelitian yang pernah ada sebelumnya. Khususnya yang berkaitan dengan angkutan bus kota yang merupakan salah satu angkutan massal di perkotaan.

1.2 Perumusan Masalah

Dari uraian di atas maka masalah yang dapat diangkat pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana persepsi masyarakat mengenai pelayanan angkutan bus kota jurusan perumnas?
2. Apakah terdapat perbedaan persepsi masyarakat terhadap pelayanan angkutan bus kota berdasarkan berdasarkan pendidikan dan jenis kelamin?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui persepsi masyarakat mengenai pelayanan angkutan bus kota jurusan perumnas.

2. Mengetahui terdapat perbedaan persepsi masyarakat mengenai pelayanan angkutan bus kota berdasarkan berdasarkan pendidikan dan jenis kelamin.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka manfaat yang bisa diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai tambahan informasi dan juga bermanfaat bagi perkembangan ilmu-ilmu sosial khususnya sosiologi dalam mengkaji dan memahami berbagai aspek berkaitan dengan persepsi masyarakat mengenai pelayanan angkutan bus kota jurusan peruminas.

2. Manfaat Praktis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dan pengetahuan bagi masyarakat mengenai persepsi masyarakat mengenai pelayanan angkutan bus kota jurusan perumnas.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Pengertian Persepsi

Terdapat banyak pendapat tentang pengertian persepsi, dan untuk lebih mendckatkan pada pengertian persepsi, para ahli merumuskan dan mengemukakan dalam berbagai pendapat.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari suatu serapan atau proses seseorang mengenai beberapa hal melalui panca inderanya (W.J.S.Poerwadarminta,1968:675).

Husaini (1986:30) mengemukakan bahwa persepsi adalah objek-objek disekitar kita, kita tangkap melalui alat indra dan di proyeksikan pada bagian bagian tertentu dalam otak, sehingga kita dapat mengamati objek tersebut.

Dalam Bukunya "belajar dan factor-faktor yang mempengaruhinya" Slameto (1995:102) mengatakan bahwa :

Persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan informasi ke dalam otak manusia. Melalui persepsi manusia terus menerus melakukan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat inderanya, yaitu indera penglihatan, pendengaran, peraba, perasa, dan penciuman.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan persepsi adalah suatu tanggapan dan penilaian yang dilakukan oleh seseorang melalui alat inderanya terhadap suatu objek tertentu.

1.5.2 Proses Persepsi

Pada dasarnya persepsi adalah proses kognitif yang dialami seseorang dalam memahami dan mengamati informasi tentang lingkungannya atau suatu objek, baik melalui penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman.

Selanjutnya persepsi itu sendiri dipengaruhi oleh faktor-faktor pengalaman, proses belajar (sosialisasi), cakrawala dan pengetahuan yang dialami seseorang. Manusia mengamati suatu objek psikologik dengan kacamatanya

sendiri yang diwarnai dengan kepribadian manusia tersebut. Sedangkan objek psikologik tersebut bisa berupa ide, kejadian, lingkungan sosial budaya dan situasi tertentu.

Proses persepsi dimulai ketika seseorang dihadapkan kepada suatu stimulus atau situasi, kemudian "Pengalaman, proses belajar (sosialisasi) memberikan bentuk dan struktur kepada apa yang dilihatnya, sedangkan pengetahuan dan cakrawala memberikan arti terhadap objek psikologiknya" (Mar'at, 1989: 22).

Menurut Miftah Thoha (1989: 31) ada beberapa sub proses dalam persepsi yaitu stimulus atau situasi yang hadir, registrasi, interpretasi dan umpan balik (feedback).

1. stimulus atau situasi yang hadir

Awal terjadinya persepsi ketika seseorang dihadapkan kepada suatu stimulus atau situasi, stimulus tersebut bisa berupa stimulus penginderaan dekat dan langsung atau berupa bentuk lingkungan sosial budaya dan fisik menyeluruh dari stimulus tersebut.

2. Registrasi

Yang dimaksud registrasi disini merupakan suatu yang Nampak, yaitu mekanisme fisik berupa penginderaan sehingga syaraf seseorang terpengaruh, kemudian kemampuan fisik untuk mendengar dan melihat juga terpengaruh. Sehingga jika seseorang mendengar atau melihat suatu informasi, maka mulailah orang tersebut mendaftar atau mencerna dan menyerap semua informasi tersebut.

3. Interpretasi

Tahap berikutnya setelah informasi terscrap adalah penafsiran terhadap informasi tersebut. Interpretasi ini merupakan suatu aspek kognitif dari persepsi yang sangat penting, karena proses ini tergantung pada cara, pengalaman motivasi dan kepribadian seseorang dengan orang lain, sehingga interpretasi seseorang terhadap suatu informasi atau stimulus akan berbeda dengan orang lain.

4. Umpan Balik

Subproses yang terakhir adalah umpan balik setelah seseorang menafsirkan informasi tersebut, maka akan muncul reaksi positif atau negatif atau berupa tindakan yang menentukan setuju atau tidak setuju. Apabila reaksinya negatif atau menolak, maka akan timbul reaksi memberontak, apatis, acuh tak acuh dan sebagainya. Sebaliknya, apabila reaksinya bersifat menerima atau positif, maka reaksi yang muncul berbentuk positif pula.

1.5.3 Faktor yang Mempengaruhi Timbulnya Persepsi

Dalam kehidupannya manusia selalu mengalami perubahan-perubahan karena sudah merupakan kodratnya, bahwa manusia merupakan makhluk sosial yang membutuhkan pergaulan dengan orang lain, dengan lingkungan sosial maupun dengan lingkungan alam yang berada di sekitarnya, karena "Memahami lingkungan adalah suatu proses yang aktif", dimana seseorang mencoba membuat lingkungan itu mempunyai arti baginya" (Miftah Toha, 1989 : 42).

Proses aktif disini melibatkan seseorang dalam menyeleksi aspek aspek yang berbeda dari lingkungan nya kemudian menilai atau melahirkan konsep konsep baru dan akan mewujudkan dalam bentuk kehidupan nyata.

Selanjutnya untuk menycrap stimulus atau objck yang di tangkap dari lingkungan nya (dari luar individu) dilakukan oleh aspek kognitif, oleh karcna itu aspek kognitif yang terpenting dari persepsi dalam menentukan kemauan untuk berbuat, sedangkan persepsi itu sendiri dipengaruhi oleh berbagai faktor. Menurut Abdul Latief Wiyata Institut Islam Negeri Antasari (IAIN Antasari,1990 : 29) merangkum faktor faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang antara lain : “stimulus (rangsangan), kepckaan indrawi, pengetahuan yang dimiliki, kepribadian, latar belakang budaya dan situasi sosial“ . (faktor faktor pengalaman, proses belajar (sosialisasi), cakrawala dan pengetahuan.

a. Pengalaman

Dalam hidupnya setiap manusia pernah mengalami peristiwa-peristiwa atau kejadian-kejadian baik yang dialami oleh orang lain yang berupa pengalaman, karena :

Pengalaman adalah segala peristiwa yang terjadi pada masa- masa yang lalu, baik yang menyangkut diri kita sendiri ataupun orang lain maupun yang menyangkut alam sekitarnya (Alex Gunur,1987: 55).

Dari penjelasan di atas, maka dapat di tarik kesimpulan bahwa pengalaman merupakan peristiwa atau kejadian yang menyangkut diri seseorang atau orang tersebut yang mengalami secara langsung peristiwa yang dialami orang lain dan lingkungan nya seperti membaca, mendengar dan mengamati keadaan lingkungan

nya pada masa lalu, yang kesemuanya memberikan pelajaran dalam kehidupan manusia, karena “ pengalaman adalah guru yang terbaik”.

b. Proses belajar (sosialisasi)

Manusia sepanjang hidupnya tidak akan lepas dari tuntutan belajar, seperti yang dikatakan oleh Sudjana, bahwa:

“ Kenyataan yang wajar dan alami dasarnya mengharuskan manusia untuk melakukan kegiatan belajar sepanjang hidupnya (long life education) guna memenuhi kebutuhan belajarnya” (Sudjana, 1989: 76).

Dengan adanya proses belajar pada manusia sepanjang hidupnya maka dapat merubah tingkah laku manusia dari tidak tahu menjadi tahu, kemudian terjadi pengertian-pengertian baru, seterusnya timbul perubahan baru pada diri manusia tersebut dan perubahan itu tetap di pelihara serta dapat di manfaatkan bagi dirinya sendiri dan bagi masyarakat, keluarga serta lingkungan.

c. Cakrawala

Yang dimaksud cakrawala disini adalah yang menyangkut lingkungan sekitar tempat seseorang itu berada baik lingkungan fisik maupun lingkungan sosial (masyarakat), yang dapat memberikan arti bagi kehidupan.

d. Pengetahuan

Pengetahuan yang dimaksud adalah menyangkut arti seluas luasnya, meliputi segala macam informasi yang di peroleh seseorang dari berbagai sumber disekitar lingkungan kehidupan seseorang. Pengalaman yang diperoleh seseorang akan menjadikan pengalaman baginya dan dapat bermanfaat dalam kehidupan dan dapat merubah sikapnya, karena pengetahuan dan pengalaman seseorang itu dapat

mempengaruhi dan mengubah setiap orang terhadap suatu objek (Vebriarto,1989: 86)

Masyarakat

Menurut Emile Durkheim, yang mengatakan bahwa masyarakat merupakan suatu kenyataan yang objektif secara individu, bebas dari individu individu yang merupakan anggota-anggotanya (dikutip dari David Berry: 1981)

Istilah masyarakat banyak mencakup berbagai fakta, yang terdapat beberapa definisi masyarakat menurut para ahli (Soerjono Soekanto : 1990: 26):

- a. Mac Iver dan Page yang menyatakan bahwa "*Masyarakat ialah suatu sistem dari kebiasaan dan tata cara, dari wewenang dan kerja sama antara berbagai kelompok dan pengolongan, dari pengawasan tingkah laku serta kebebasan manusia*". Keseluruhan yang selalu berubah ini kita namakan masyarakat. Masyarakat merupakan jalinan hubungan sosial. Dan masyarakat selalu berubah.
- b. Ralph Linton " Masyarakat merupakan setiap kelompok manusia yang telah hidup dan bekerja sama cukup lama sehingga mereka dapat mengatur diri mereka dan menganggap diri mereka sebagai suatu kesatuan sosial dengan batas-batasan yang dirumuskan dengan jelas".
- c. Selo Soemardjan mengatakan bahwa masyarakat adalah orang-orang yang hidup bersama, yang menghasilkan kebudayaan.

Dari beberapa pendapat tentang masyarakat di tinjau dari kehidupan bersama maka bisa ditafsirkan apa masyarakat itu. Masyarakat adalah suatu proses saling mempengaruhi antara kebutuhan-kebutuhan perorangan (individu) dengan unsur-unsur kehidupan bersama.

1.5.4 Angkutan Umum

Pengertian Angkutan Umum

Angkutan pada dasarnya adalah sarana untuk memindahkan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain. Tujuannya membantu orang atau kelompok orang menjangkau berbagai tempat yang dikehendaki atau mengirimkan barang dari tempat asalnya ke tempat tujuannya. Prosesnya dapat dilakukan dengan menggunakan sarana angkutan berupa kendaraan. Sementara Angkutan Umum Penumpang adalah angkutan penumpang yang menggunakan kendaraan umum yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus, dsb), kereta api, angkutan air, dan angkutan udara. (Warpani, 1990)

Angkutan Umum Penumpang bersifat massal sehingga biaya angkut dapat dibebankan kepada lebih banyak orang atau penumpang yang menyebabkan biaya per penumpang dapat ditekan serendah mungkin. Karena merupakan angkutan massal, perlu ada kesamaan diantara para penumpang, antara lain kesamaan asal dan tujuan. Kesamaan ini dicapai dengan cara pengumpulan di terminal dan atau tempat perhentian. Kesamaan tujuan tidak selalu berarti kesamaan maksud. Angkutan umum massal memiliki trayek dan jadwal keberangkatan yang tetap.

Pelayanan angkutan umum penumpang akan berjalan dengan baik apabila tercipta keseimbangan antara ketersediaan dan permintaan. Oleh karena itu, Pemerintah perlu turut campur tangan dalam hal ini. (Warpani, 1990)

1.5.5 Hubungan transportasi dengan Sosiologi Perkotaan

Masyarakat kota adalah masyarakat yang anggota-anggotanya terdiri dari manusia yang bermacam-macam lapisan/tingkatan hidup, pendidikan, kebudayaan dan lain-lain. (Muhammad Choil Mansyur :107) untuk menggambarkan mengenai karakteristik masyarakat perkotaan, kita mengacu kepada pendapat dari seorang Sosiolog yaitu Mc Iver page. Menurutnya yang ditulis dalam bukunya Astrid Susanto (1985:35) Berpendapat bahwa tidak boleh dilupakan bahwa kota merupakan hasil pengelompokan dari daerah yang karena perubahan ekonomi dan perubahan struktur mengalami pengelompokan baru.

Masyarakat Kota sebenarnya merupakan produk dari kekuatan sosial yang bersifat kompleks. hal ini tergantung dari sejarah perkembangan kota yang bersangkutan. Mungkin kota tersebut berlatar belakang kemajuan pertanian, perdagangan, pemerintahan politik dan sebagainya. dilihat dari sudut lokasinya, setiap kota memiliki wilayah pengaruhnya atas daerah pedalaman yang mengelilinginya.

Transportasi merupakan komponen utama dalam sistem hidup dan kehidupan, sistem pemerintahan, dan sistem kemasyarakatan. Kondisi sosial demografi wilayah memiliki pengaruh terhadap kinerja transportasi di wilayah

tersebut. Tingkat kepadatan penduduk akan memiliki pengaruh signifikan terhadap kemampuan transportasi melayani kebutuhan masyarakat. Di perkotaan, kecenderungan yang terjadi adalah meningkatnya jumlah penduduk yang tinggi karena tingkat kelahiran maupun urbanisasi. Tingkat urbanisasi berimplikasi pada semakin padatnya penduduk yang secara langsung maupun tidak langsung mengurangi daya saing dari transportasi wilayah (Susantoro & Parikesit, 2004:14). Sistem transportasi merupakan elemen dasar infrastruktur yang berpengaruh pada pola pengembangan perkotaan. Pengembangan transportasi dan tata guna lahan memainkan peranan penting dalam kebijakan dan program pemerintah. Pengembangan infrastruktur dalam sektor transportasi pada akhirnya menimbulkan biaya tinggi. Keterlibatan masyarakat dalam pembenahan atau restrukturisasi sektor transportasi menjadi hal yang mendesak. Kerumitan dalam transportasi publik bukan hanya menjadi masalah pemerintah, operator saja, melainkan juga masyarakat. Fenomena yang muncul akhir-akhir ini mengedepankan wajah transportasi publik yang kurang memberikan kenyamanan, keamanan dan keterjangkauan dan masih mengesankan biaya sosial dan ekonomi tinggi. Hal ini berakibat pada peminggiran masyarakat secara tidak langsung untuk melakukan mobilitasnya. Manfaat terbesar bagi pengendara dan bukan pengendara dari peningkatan perbaikan transportasi publik akan sangat membantu mengurangi kemacetan jalan, polusi udara, serta konsumsi minyak dan energi. Kota merupakan sebuah ciptaan yang bertujuan untuk memaksimalkan pertukaran (barang-barang, jasa, hubungan persahabatan, pengetahuan dan gagasan), serta

meminimalisasi perjalanan. Peran transportasi adalah untuk memaksimalkan kegiatan pertukaran.

Kajian tentang transportasi bisa dilakukan dari berbagai perspektif, yaitu dari lingkup pelayanan spasialnya yang menjadi dasar bagi birokrasi dalam membagi kewenangan pengaturan penyelenggaraan transportasi. Transportasi dipilah menjadi transportasi privat dan publik. Transportasi publik dapat diartikan sebagai angkutan umum, baik orang maupun barang, dan pergerakan dilakukan dengan moda tertentu dengan cara membayar.

Fenomena transportasi publik terkait dengan logika modernisasi dan kapitalisme. Fenomena mencuatnya persoalan transportasi publik di kota-kota besar di Indonesia saat ini tidak dapat diselesaikan secara teknis saja. Pergeseran pola perilaku masyarakat dengan adanya angkutan massal, berupa *bus way*, kereta api misalnya dapat dimaknai sebagai suatu perubahan yang cukup berarti dalam pemilihan moda transportasi oleh masyarakat. Bagi pengguna jasa transportasi dengan adanya angkutan massal berarti ada perubahan itu menyangkut pola mobilitas penduduk, pola perilaku bertransportasi.

Bagi pemerintah penyelenggaraan transportasi publik berarti adanya pemerintah membuat kebijakan untuk pengadaan transpor itu mulai dari yang bersifat teknis, sosiologis hingga politis, seperti pengadaan lahan, penataan ruang, modal, dan sebagainya. Ini berlanjut pada interaksi pemerintah dengan kekuatan kapital. Untuk membangun sistem transportasi publik berkelanjutan perlu adanya revitalisasi dalam semua aspek yang berkaitan dengan transportasi publik.

Pemerintah kota berperan penting dalam membuat perencanaan dan implementasi kebijakan transportasi publik.

Berbagai kebijakan yang mempengaruhi masalah transportasi harus diharmonisasikan, sehingga keduanya dapat berjalan seiring, misalnya, program untuk mendorong penggunaan transit masa dan mengurangi perjalanan dengan mobil berpenumpang satu (*single-occupant cartravel*).

Hal penting lainnya adalah meningkatkan integrasi transportasi dan perencanaan pemanfaatan lahan. Peningkatan dalam elemen tunggal dan terpisah dari sistem transit atau rencana transportasi, jarang memiliki pengaruh yang kuat. Sedangkan pendekatan sistematis dapat memunculkan energi untuk memperkuat sistem transportasi dan memperbaikinya. Isu NMT (*Non Motorize Transportation*) belum dimunculkan secara tegas, padahal NMT dapat menjadi solusi banyak hal dari tingginya angka kecelakaan lalu lintas, konsumsi bahan bakar yang berdampak pada penciptaan langit bersih, serta aksesibilitas bagi kaum miskin untuk melakukan mobilitas secara lebih murah. Sistem transportasi yang sekarang telah membuat golongan miskin mengeluarkan 20% - 40% pendapatan untuk transportasi. Sektor swasta harus dilibatkan. Kendaraan dan bahan bakar diproduksi dalam jumlah besar oleh pihak swasta. Sedangkan beberapa perusahaan bahan bakar publik sangat dikenal dengan kelambanannya dalam merespon permintaan pembersihan lingkungan. Memberi kesempatan pada sektor swasta untuk berkembang, memproduksi dan menjual teknologi yang diperlukan untuk transportasi bersih merupakan kunci dalam menuju transportasi berkelanjutan. Mendorong pihak-pihak tersebut untuk maju dengan antusiasme,

bukan suatu hal yang mudah. Keberlanjutan politik harus dikembangkan. Terlepas dari menariknya kebijakan teknologi sekarang ini, tahap yang harus diperhatikan adalah perubahan dalam angin politik pada partai yang sedang memimpin kota, atau pun multi partai yang harus berbagi tanggung jawab politik. Sektor swasta tidak akan melangkah dengan kekuatan penuh jika mereka selalu memiliki keyakinan bahwa hukum akan berubah bersama dengan bergantinya politisi. (<http://www.journal.unair.ac.id/filerPDF/Transportasi%20Publik%20dan%20Aksesibilitas.pdf>, Januari 2011)

Sosiologi Kota SVEND RIEMER dari Swedia juga melihat kota modern dengan cara mirip dengan diatas. Kota baginya terdiri atas tiga hal : Konstruksi Materi, Relasi Sosial, dan Transportasi. Dijelaskan bahwa tanpa yang pertama kita tak akan mempermasalahkan bagaimana dan di mana sesuatu harus dibangun. Tanpa yang kedua Konstruksi kota itu tak akan menarik bagi para sosiolog. Kota itu selain mewujudkan suatu konstruksi materi , juga suatu jaringan relasi antara para penghuninya. Interelasi secara personal ini lah menurut ia sebagai sosiolog harus di proyekkan ke dimensi dimensi geografis dan teritorium kota.

Konstruksi kota itu sekaligus terjalin dalam sistem transportasi di kota itu, ini berfungsi melayani kebutuhan penduduk kota dalam memenuhi aneka hal seperti bekerja, berbelanja dan berekreasi. Kelestarian kota antara lain bergantung pada transportasi intra urbannya. Apabila sistem itu macet, karena sesuatu maka relasi sosial akan menderita kerugian. (Drs.N. Daldjoeni, *Seluk beluk masyarakat kota(Sosiologi Kota)*, 1997: 25).

1.5.6 Penelitian yang Relevan

Penelitian ini bertema pelayanan kesehatan pernah dilakukan di Universitas Diponegoro Semarang yang berjudul Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Propinsi Jawa Tengah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan indikator kepuasan pasien rawat inap rumah sakit.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah menyatakan bahwa indikator kepuasan pasien rawat inap rumah sakit dapat dilihat dari pelayanan untuk RS, pelayanan Dokter, pelayanan Perawat, Pelayanan makanan pasien, sarana medis dan obat-obatan, kondisi fasilitas RS, kondisi fasilitas ruang perawatan, serta pelayanan administrasi keluar RS. Hasil riset tersebut menunjukkan, hasil riset tersebut menunjukkan, kualitas pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh penampilan profesional individu-individu rumah sakit. Sehingga faktor perilaku dari pelayanan kesehatan akan berperan dalam pencapaian kepuasan pasien. (<http://www.jmpk-online.net/files'03-lapchiswardani.pdf>, Agustus 2009).

Penelitian Anggono yang mengambil studi kasus di RS Elizabet Semarang yang berjudul faktor faktor penentuan tingkat kepuasan pasien atas layanan keperawatan di ruang rawat inap RS. Elizabet Semarang menyebutkan bahwa kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan dipengaruhi oleh keterampilan perawat serta fasilitas yang dimiliki rumah sakit. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu sangat dipengaruhi oleh perilaku petugasnya. (<http://www.jmkp-online.net/files/Anggono.pdf>, Agustus 2009).

Penelitian Syarah Hapsari yang mengambil studi kasus di RS Pusri Palembang yang berjudul Persepsi masyarakat Kelurahan Sungai Selayur mengenai pelayanan kesehatan RS Pusri Palembang menyebutkan bahwa Persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit pusri dan perbedaan masyarakat umum dengan masyarakat yang bekerja di Pusri. (Syarah Hapsari, 2004. Persepsi Masyarakat Kelurahan Sungai Selayur mengenai Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Pusri Palembang. Jurusan Sosiologi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)

1.6 Kerangka Pemikiran

1.6.1 Persepsi masyarakat

Persepsi berasal dari kata perception berarti penglihatan tanggapan daya memahami atau menanggapi. Persepsi dalam kamus Besar yang Indonesia mempunyai pengertian tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu dan proses mengetahui beberapa hal melalui panca indera.

Menurut kamus lengkap Psikologi pengertian persepsi ada tiga yaitu :

Pertama, proses mengetahui atau mengenali, objek dan kejadian objektif dengan bantuan indera. Kedua, Yaitu kesadaran dari proses proses organis. Dan yang ketiga. Satu kelompok penginderaan dengan penambahan arti-arti yang berasal dari pengalaman masa lalu. (Chaplin.J.P.penerjemah : DR.Kartini Kartono, Kamus Besar Psikologi, 1999:358)

Dalam Psikologi Kontemporer, persepsi secara umum diperlakukan sebagai variabel campur tangan (intervening variabel), bergantung pada faktor

faktor perangsang, cara belajar, perangkat keadaan jiwa atau suasana hati, dan faktor faktor motivasional. Maka arti suatu objek atau satu kejadian objektif di tentukan baik oleh kondisi perangsang maupun oleh factor factor organisme, dengan alasan sedemikian, persepsi mengenai dunia oleh pribadi pribadi yang berbeda juga akan berbeda, karena setiap individu menanggapinya berkenaan dengan aspek aspek situasi tadi yang mengandung arti khusus sekali bagi dirinya. Dalam dekade sesudah perang dunia ke II, riset dalam persepsi hanya menekankan masalah penemuan relasi relasi antara persepsi dengan macam macam factor yang mempengaruhi prosesnya.

Proses perseptual dimulai dengan perhatian, yaitu merupakan proses pengamatan selektif. Faktor faktor perangsang yang penting dalam perbuatan memperhatikan ini ialah perubahan, intensitas, ulangan, kontras, dan gerak. Faktor faktor organisme yang penting ialah minat, kepentingan dan kebiasaan memperhatikan yang dipelajari. Persepsi yaitu tahap kedua dalam upaya mengahayti dunia kita, mencaup pemahaman dan mengenali atau mengetahui objek-objek serta kejadian kejadian.

Persepsi masyarakat dalam penelitian ini merupakan hasil perbuatan memandang masyarakat sebagai objek penelitian dalam memahami objek (angkutan bis kota) yang diterimanya melalui indera.

Teori yang mendekati untuk melihat persepsi ini adalah dengan menggunakan teori Psikologi sosial. Pada teori psikologi sosial menggunakan teori dari Davidoff yang mengatakan bahwa persepsi merupakan proses pengorganisasian dan penginterpretasian terhadap stimulus oleh organisme atau

individu sehingga di dapat sesuatu yang berarti dan merupakan aktivitas yang terintegrasi dalam diri individu.

Selain itu menurut Bimo Walgito persepsi merupakan proses yang terjadi di dalam diri individu yang dimulai dengan diterimanya rangsangan, sampai rangsangan itu disadari dan dimengerti oleh individu sehingga individu dapat mengenali dirinya sendiri dan keadaan di sekitarnya.

Tentang faktor faktor yang berpengaruh pada persepsi, Krock dan Crutchfeild (1948) menyatakan bahwa ada dua golongan variabel yang mempengaruhi persepsi, yaitu :

- Variabel Struktural : yaitu faktor faktor yang terkandung dalam rangsang fisik dan neurofisiologik.
- Variabel Fungsional : yaitu faktor faktor yang terdapat dalam diri si pengamat seperti kebutuhan (media), suasana hati, pengalaman masa lampau dan sifat individual lainnya.

Bruner(1957) mengatakan bahwa persepsi adalah proses kategorisasi, menurut nya persepsi juga bersifat inferensial (menarik kesimpulan)

Selain bersifat kategorikal- inferensial, bruner mengatakan juga bahwa persepsi bervariasi secara dapat di percaya, maksudnya kalau kita melihat sesuatu dilangit yang mendung, persepsi kita mungkin adalah sebuah kapal terbang, padahal benda itu sesungguhnya seekor burung. Disinilah terletak pentingnya arti pengambilan keputusan dalam persepsi. Menurut Bruner, persepsi yang paling sederhana pun menurut suatu pengambilan keputusan.

1.6.2 Konsep pelayanan jasa angkutan

Pengetian pelayanan ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan apa yang di perlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah suatu usaha untuk melayani kebutuhan orang lain (kamus Besar Bahasa Indonesia, 1994). Dari dua Pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa “ *pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain*”.

Menurut Menurut Sutopo konsep pelayanan adalah :

- a. Produk-produk adalah keluaran (output) dari suatu proses yang berupa barang dan jasa.
- b. Barang berupa benda fisik
- c. Jasa berupa pekerjaan yang dilakukan untuk orang lain.
- d. Pelanggan adalah siapa saja yang terkena dampak dari produk atau proses pelayanan (Sutopo,2001)

Berdasarkan konsep tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan suatu pihak dengan landasan faktor materil melalui suatu sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi kepentingan pelanggan sesuai dengan haknya. Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “ *excellent Service* “. Yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan terbaik.(Sutopo, 2001:5)

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 tahun 2004, terdapat 14 unsur yang “*relevan valid Reliabe*” sebagai unsur minimal yang harus ada unuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat dan

sekaligus akan digunakan sebagai kriteria yang dipakai untuk melihat bentuk pelayanan jasa angkutan yang diterima oleh masyarakat sebagai berikut:

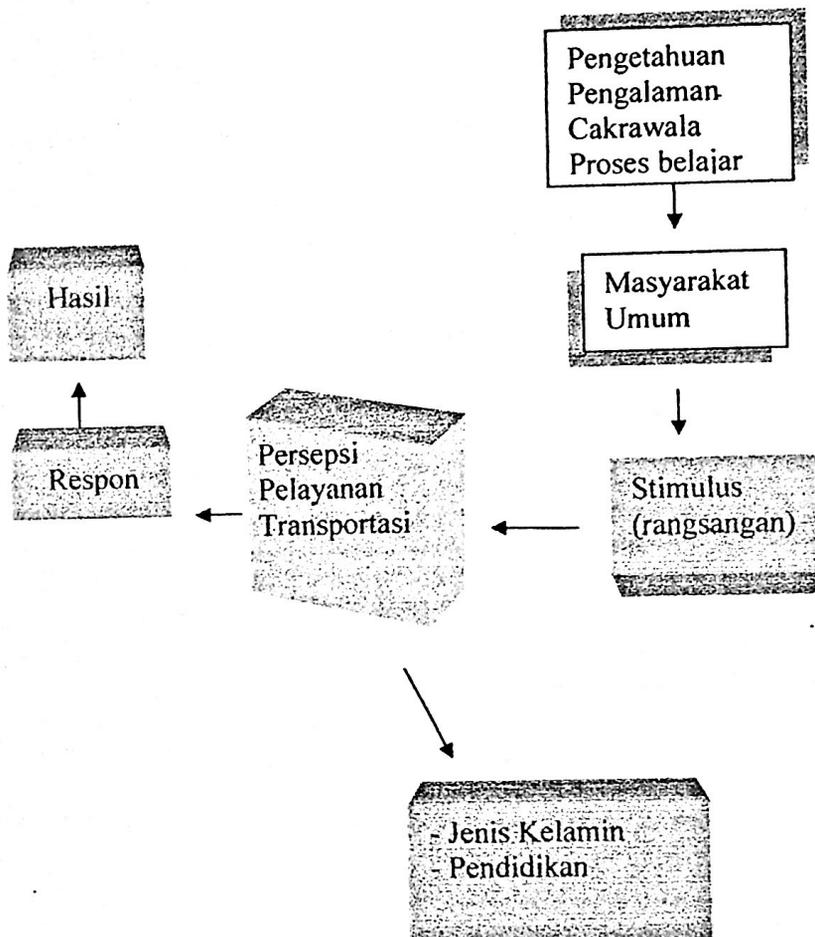
1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta wewenang dan tanggung jawabnya)
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan ,yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyesuaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat di selesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan .

8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan / status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjalannya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan atau pun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara (sinambela, 2008:5).

Gambar 1

Kerangka Pemikiran Penulis dapat dilihat melalui bagan berikut :



1.7 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas pertanyaan penelitian yang kebenarannya akan di uji berdasarkan data yang dikumpulkan (Burhan Bungin, 2005:75). Dengan demikian, hipotesis dalam suatu penelitian merupakan satu langkah lebih maju dari pada pertanyaan penelitian.

Adapun hipotesis dari penelitian ini, yaitu :

- ✓ Diduga karena persepsi masyarakat terhadap pelayanan angkutan bus kota adalah kurang baik di karenakan transportasi sering menimbulkan masalah seperti sopir yang ugal-ugalan, kesopanan, dan faktor keamanan dan kenyamanan .
- ✓ Diduga terdapat perbedaan persepsi masyarakat Mengenai pelayanan angkutan bus kota berdasarkan berdasarkan pendidikan, dan jenis kelamin karena setiap orang mempunyai perbedaan tujuan dan pendapat.

1.8 Metode penelitian

1.8.1 Desain penelitian

Penelitian ini dapat dikelompok kan sebagai penelitian yang bersifat deskriptif. Penelitian ini bersifat Deskriptif karena penelitian ini hanya menggambarkan atau melukiskan saja dari masalah yang di teliti.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survci yang di tujukan pada sejumlah besar individu atau penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan biasanya dimulai dengan merumuskan masalah penelitian atau memilih persoalan.

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dan menggunakan instrumen penelitian berupa kuisioner.

Dalam Penelitian akan tetap menunjukkan identitas sebagai peneliti dan berusaha mencari data dan informasi dari objek penelitiannya dengan menggunakan cara-cara tersendiri dalam batas batas norma dan etika yang berlaku.

1.8.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian dari suatu penelitian. Dalam penelitian ini, variabel penelitian yang digunakan adalah variabel penelitian yang digunakan adalah variabel tunggal yaitu Persepsi Masyarakat Mengenai Pelayanan Angkutan Bus kota jurusan Perumnas kota Palembang. Tidak Terdapat Variabel mempengaruhi dan di pengaruhi.

1.8.3 Lokasi penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kelurahan Sako Palembang, Sumatera Selatan. Alasan yang mendasari pemilihan lokasi di lakukan secara Purposive (ditetapkan dengan sengaja) dengan pertimbangan sebagai berikut :

Kelurahan Sako memiliki luas daerah 450 ha, dengan jumlah kepala keluarga sebanyak 9.707 kepala keluarga, penduduk di kelurahan sako berjumlah 36.082 orang. Dengan luas dan jumlah penduduk sebanyak itu, di daerah ini dilewati angkutan kota khususnya Bus Kota Jurusan perumnas.

1.8.4 Definisi Konsep

Definisi konsep adalah istilah dan definisi yang digunakan oleh peneliti untuk menggambarkan secara abstrak suatu fenomena sosial atau pun fenomena alami, (Masri Singarimbun dan Efendi,1995:17), berdasarkan pengertian tersebut, maka defnisi konsep dalam penelitian ini adalah :

- a. Persepsi adalah proses yang dialami seseorang di dalam memahami informasi mengenai lingkungannya melalui penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan dan penciuman.
- b. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pemberian layanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik.
- c. Masyarakat menurut Mac Iver dan page masyarakat adalah merupakan kumpulan atau gabungan dari keluarga-keluarga. Selain itu Masyarakat ialah suatu sistem dari kebiasaan dan tata cara, dari wewenang dan kerja sama antara berbagai kelompok dan pengolongan, dari pengawasan tingkah laku serta kebebasan manusia .Keseluruhan yang selalu berubah ini kita namakan masyarakat, Masyarakat merupakan jalinan hubungan sosial. Dan masyarakat selalu berubah.(Soekanto,1990:26)

1.8.5 Definisi Operasional

Tabel 1

| No | Variabel | Dimensi | Indikator | Item |
|----|--|-------------------------------|-------------------------------------|-----------|
| 1 | Persepsi masyarakat mengenai pelayanan angkutan bus kota | 1. keandalan | 1. Kemampuan bertanggung jawab | 1,2 |
| | | | 2. Kewajaran biaya pelayanan | 3 |
| | | | 3 . Kepastian biaya pelayanan | 4,5 |
| | | 2.Kesopanan | 4. Kesopanan dan keramahan | 6 |
| | | 3. kepastian | 5. Kepastian mendapat kan pelayanan | 7,8,9 |
| | | 4. keadilan | 6. keadilan mendapat pelayanan | 10,11 |
| | | | 7. keseimbangan hak dan kewajiban | 12 |
| | | 5.keamanan dan kenyamanan | 9. keamanan penumpang | 13,14, 15 |
| | | | .. | 16,17, |
| | | 6.Proses pembentukan Persepsi | 10. kenyamanan penumpang | 18,19 |
| | | | 11.Sosialisasi | 20 |
| | | | 12. Pengalaman | 21,22 |
| | | | 13 Lingkungan Sosial | 23 |

1.8.6 Metode pengumpulan Data

a. Unit Analisis Data

Menurut Suharsini Arikunto, unit analisis adalah satuan-satuan yang menunjukkan pada subjek penelitian (Arikunto,1997:59) unit analisis dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna angkutan bus kota.

b. Populasi

Populasi adalah semua nilai baik hasil perhitungan maupun pengukuran, baik kuantitatif maupun kualitatif, dari pada karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas. Populasi juga diartikan sebagai sekumpulan unit-unit elementer, atau hal yang menjadi sebagai pengambilan sampel yang memenuhi syarat- syarat tertentu dan berkaitan dengan masalah penelitian. Adapun yang akan dijadikan populasi adalah masyarakat Kelurahan Sako kecamatan sako kabupaten Palembang. Kelurahan Sako terdiri dari 99 RT (Rukun Tetangga) dan mempunyai populasi penduduk sebanyak 36.082 jiwa.

Berdasarkan data yang diperoleh dari kantor Lurah Sako Jumlah Populasi yang akan diambil ada 3 RT karena terdapat responden yang menggunakan pelayanan angkutan bus kota yang akan disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 2

Jumlah Penduduk pada 3 RT (Rukun Tetangga) Kelurahan Sako

| Rukun Tetangga (RT) | Jumlah Penduduk | | Penduduk (Subyek) |
|------------------------|-----------------------|----------------------|-------------------|
| | Laki- laki (orang) | Perempuan (orang) | |
| RT.04 | 267 | 247 | 151 |
| RT.02 | 279 | 260 | 154 |
| RT.20 | 255 | 252 | 206 |
| Jumlah | 801 | 759 | 511 |

Sumber: Monografi Kelurahan Sako, 2011

c. Sampel

Sampel ialah sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik tertentu yang disebut dengan teknik sampling. Namun sering timbul pertanyaan, berapa besarnya sampel yang harus diambil untuk mendapatkan data yang representatif, beberapa pendapat menyatakan bahwa besarnya sampel minimal tidak kurang dari 10% dari jumlah populasi.

Pada pengambilan sampel peneliti berpedoman pada pendapat Arianto (1993 : 107) bahwa :

“ Apabila subjek nya kurang dari 100 lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, selajutnya jika subjek nya besar dapat diambil antara 10% -15% atau 20%-25% atau lebih”.

Pada penelitian ini mengambil sampel sebanyak 10% dari total jumlah populasi, dimana jumlah seluruh sampel adalah 511 responden dan diambil 10% dari responden yaitu sebanyak 50 responden. Responden yang dimaksud disini adalah setiap orang yang menggunakan fasilitas pelayanan Bus kota Perumnas. Selain itu responden ini diambil karena diperkuat dengan pernah tidak nya mereka mennggunakan bus kota dan 50 responden .

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode purposive random sampling yaitu memilih jumlah dan ciri-ciri sampel sesuai dengan kebutuhan penelitian dengan rincian sampel yang diambil tersebut yaitu: penduduk yang menggunakan pelayanan Bus kota sebanyak 50 orang.

Proses pengambilan sampel adalah dilakukan dengan cara pengklasifikasian sampel sesuai dengan kebutuhan penelitian. Setelah jumlah sampel yang sesuai dengan kriteria tersebut didapat maka pengambilan sampel dilakukan secara acak, tidak berdasarkan urutan nama, umur, dan sebagainya.

Berikut ini adalah tabel penyebaran responden dan sistem pembagian untuk menentukan jumlah sampel :

Tabel 3

Penyebaran Responden Penelitian yang menggunakan pelayanan bus kota

| No | Rukun Tetangga (RT) | Jumlah Penduduk | Perhitungan Jumlah Responden | Responden yang menggunakan bus kota |
|----|---------------------|-----------------|------------------------------|-------------------------------------|
| 1 | 02 | 151 | $10/100 \times 151 = 15,1\%$ | 15 |
| 2 | 04 | 154 | $10/100 \times 154 = 15,8\%$ | 15 |
| 3 | 20 | 206 | $10/100 \times 206 = 20,6\%$ | 20 |
| | Jumlah | 511 | | 50 |

d. Data dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer diperoleh melalui angket (kuesioner) dalam bentuk pertanyaan berstruktur atau tertutup dan wawancara dalam bentuk pembicaraan informal yang di peroleh dari responden guna memberikan informasi untuk mendeskripsikan penelitian mengenai Persepsi masyarakat terhadap Pelayanan angkutan bus kota perumnas.

2. Data Sekunder

Data sekunder yang di peroleh dari studi pustaka, melalui buku, dokumen atau dari instansi terkait dengan penelitian, laporan penelitian dan monografi daerah penelitian untuk melengkapi data primer.

1.8.7 Teknik Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang diperlukan, penelitian ini akan menggunakan metode :

a. Menggunakan Kuesioner

Merupakan alat untuk mengumpulkan data dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) yang disebarakan kepada subjek yang diteliti. Dalam pertanyaan berstruktur, jawaban telah tersedia sehingga responden hanya memilih jawaban yang sesuai. Kuesioner yang telah dijawab akan diuji validitasnya dan reliabilitasnya. Adapun pengujian persyaratan analisis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

1. Pengujian validitas data dengan menggunakan rumus Korelasi Product Moment. Karena rumus Korelasi Product Moment adalah alat yang digunakan untuk mengukur dan menguji kevalidan data dalam penelitian ini. Menurut Arikunto (1995:63) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan suatu alat ukur. Instrument yang dikatakan valid berarti instrument itu dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Ridwan, 2007:97)

Adapun rumus korelasi product moment tersebut adalah :

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{\{(N \sum X^2) - (\sum X)^2\} \{(N \sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

2. Pengujian Reabilitas dengan menggunakan Product Moment.

Reliable berarti instrument yang bila di gunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama.

Adapun rumus korelasi product moment tersebut adalah :

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{\{(N \sum X^2) - (\sum X)^2\}\{(N \sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r = Koefisien Korelasi

X = Skor dan distribusi variabel X

Y = Skor dalam distribusi variabel Y

N = Banyaknya pasangan skor X dan skor Y (banyaknya subjek).

b. Pengamatan Langsung (observasi)

Observasi merupakan suatu aktifitas penelitian dalam rangka mengumpulkan data yang berkaitan dengan masalah penelitian melalui proses pengamatan langsung di lapangan. Dalam kegiatan observasi ini, pengamatan yang dilakukan bukan sekedar mengamati sesuatu namun pengamatan dalam penelitian harus berada dalam lingkup kegiatan ilmiah.

Pengamatan harus tergolong sebagai kegiatan pengumpulan data yang ilmiah bila memenuhi kriteria sebagai berikut :

1. Pengamatan dimanfaatkan untuk penelitian dan direncanakan secara sistematis
2. Pengamatan harus berkaitan dengan tujuan penelitian.
3. Pengamatan harus dicatat secara sistematis
4. Pengamatan dapat dicek dan dikontrol validitas dan reliabilitasnya (tingkat kepercayaan atau keandalannya).

Observasi dalam penelitian ini yaitu observasi non partisipan (partisipasi tidak terlihat), yaitu peneliti tidak melibatkan diri secara langsung ke dalam objek penelitian, namun tetap bisa memperoleh gambaran mengenai objeknya.

c. Studi Pustaka

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan literatur kepustakaan atau buku-buku yang berkenaan dengan fokus penelitian yang dilakukan

d. Dokumentasi

Dalam penelitian ini memanfaatkan dokumentasi yang diperoleh dari berbagai sumber dalam mempelajari sumber tertulis lainnya yang berhubungan dalam penelitian ini.

1.8.8 Teknik Pengolahan data

Teknik pengolahan data mencakup kegiatan :

- a. Mengedit data adalah kegiatan memeriksa data yang terkumpul di lapangan. Apakah sudah terisi secara sempurna atau tidak; cara pengisiannya benar atau

tidak. Yang belum lengkap dan belum benar pengisiannya dapat disisihkan (tidak diikuti) atau menyempurnakannya dengan jalan pengumpulan data ulang kesumber – sumber data bersangkutan.

b. Mengkode Data

Mengkode data berarti kode-kode (identitas) terutama kepada masing masing kategori (nilai dari setiap variabel yang dikumpulkan datanya). Setelah semua data diberi selanjutnya dipindahkan kedalam “beberan” rekapitulasi data.

c. Tabulasi Data (pembeberan)

Proses pengelompokan data (jawaban-jawaban) yang serupa dan menjumlahkan dengan cara yang teliti dan teratur (pembuatan tabel-tabel yang berguna).

d. Analisis Data

Kegiatan pembuatan analisis-analisis sebagai dasar bagi penarikan kesimpulan.

1.8.9 Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data yang di hasilkan di lapangan agar lebih mudah di mengerti, maka sifat penelitian ini adalah deskriptif. Data Kuantitatif disajikan dalam bentuk tabel-tabel frekuensi dan tabel silang persentase dan hasil perhitungan statistik. Karena menggunakan pendekatan kuantitatif, maka analisis dan penerapan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan uji statistik. Sebelum data di analisis dan di uji melalui pengujian hipotesis, data

terlebih dahulu di uji dalam pengujian persyaratan analisis. Adapun persyaratan pengujian analisis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

a. Pengujian Validitas data dan Reabilitas data dengan menggunakan korelasi product moment, yaitu:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[(N \sum X^2) - (\sum X)^2][(N \sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

b. Pengujian Normalitas data, dengan menggunakan rumur Chi Kuadrat (Chi Square), sebagai berikut :

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_o - f_h)^2}{f_h}$$

Keterangan :

χ^2 - Chi kuadrat Observasi

F_o = Frekuensi observasi

F_h = Frekuensi harapan

Jika χ^2 hitung yang diperoleh lebih kecil dari harga kritik χ^2 table, maka data yang diperoleh distribusi frekuensi normal, tetapi jika harga χ^2 hitung lebih besar dari harga kritik tabel. Maka distribusi frekuensi tidak normal.

c. Pemenuhan skor baku/data interval

Interval data dalam penelitian dan analisis data sangat bermanfaat untuk mengubah data ordinal menjadi skor mentah menjadi skor baku dengan rumus :

$$SZcore = 50 \left\{ \frac{10(X - \bar{X})}{SD} \right\}$$

Keterangan :

X = Skor total setiap variabel

\bar{x} = Rata-rata

SD = Standar Deviasi

Untuk Mencari \bar{x} adalah:

$$\bar{x} = \sum \frac{X_1}{n}$$

Adapun rumus mencari standard Deviasi (SD) adalah :

$$SD = \sqrt{\frac{\sum (X - \bar{X})^2}{n}}$$

1.8.10 Teknik pengujian Hipotesis

1. Menentukan criteria pengujian untuk hipotesis:

$t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel}$: Hipotesis diterima

$t \text{ hitung} \leq t \text{ table}$: Hipotesis di tolak

2. Menentukan teknik perhitungan

a. Rumus t-test

Digunakan untuk pengujian Hipotesis, adapun rumus uji t adalah:

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}\right)}}$$

Sedangkan rumus untuk mencari \bar{x} dan S yaitu :

$$\bar{x} = \sum \frac{X_1}{n}$$

$$\text{Dan } S^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

Keterangan :

t = t hitung

S^2 = simpangan baku / standard deviasi

n = jumlah sampel

\bar{x} = rata rata jumlah sampel

X = skor setiap variabel dikali jumlah sampel

μ = rata rata jumlah populasi

c. Membuat Kesimpulan

Menyimpulkan apakah H_0 diterima atau ditolak berdasarkan hasil dari pengujian statistik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharmi. 1997. *Produser Penelitian*. Rhieneke Cipta. Yogyakarta
- Bungin, Burhan. 2004. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Kencana Media Group.
- Chaplin, J. P Penerj. Dr.Kartini Kartono. 1999. *Kamus Lengkap Psikologi*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Sarwono, Solita Wirawan. Prof.Dr. 2002. *Teori- teori Psikologi Sosial*. Jakarta; Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono, Dr. 2004. *Statistik Dalam Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Effendy, Ahmad. dkk. 1989. *Pengaruh Pertambahan Kendaraan Bermotor Terhadap Tingkat Kecelakaan Lalu Lintas di Kota Palembang* . Laporan Penelitian : Pusat Penelitian Universitas Sriwijaya.
- Humaidi, Muchtar. dkk. 1993. *Analisis Kebutuhan Jasa Angkutan Jalan di Kotamadya Palembang*. Laporan Penelitian : Pusat Penelitian Universitas Sriwijaya.
- Badan Pusat Statistik. 2006. *Palembang Dalam Angka Tahun 2009/2010*. Palembang: BPS.
- Dinas Perhubungan Kota Palembang. 2011. *Lalu Lintas Kota Palembang*.
- Nazzaruddin, akhmad.2002. *Studi Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Kota di Palembang*.Laporan Penelitian : Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
- Ritzer, George. 1985. *Sosiologi Ilmu Berparadigma Ganda* Disadur Oleh Ali Mandan. Jakarta : CV. Rajawali.

Ahmadi, Abu.2002 . Psikologi Sosial. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Drs, Miftah Thoha. 2002. MPA. Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi

Negara: CV. Rajawali. Jakarta.

Syahrir. 1986. Pelayanan dan Jasa-jasa Publik: Prisma 12.

Soekanto, Soerjono. 1990. Sosiologi Suatu Pengantar: CV. Rajawali. Jakarta

Drs.N. Daldjoeni. 1997. Seluk beluk masyarakat kota(Sosiologi Kota):

CV. Rajawali.

<http://www.journal.unair.ac.id/filerPDF/Transportasi%20Publik%20dan%20Aksesibilitas.pdf>, Januari 2011).