

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kabupaten Lumajang

1. Kondisi Umum Kabupaten Lumajang

Kabupaten Lumajang merupakan salah satu Kabupaten yang terletak di propinsi Jawa Timur. Kabupaten ini terletak pada posisi $7^{\circ} 51'$ s/d $8^{\circ} 23'$ Lintang Selatan dan $112^{\circ} 50'$ s/d $113^{\circ} 22'$ Bujur Timur, dengan luas Wilayah mencapai $1.790.90 \text{ Km}^2$ atau 3.74 persen dari luas Propinsi Jawa Timur. Secara administratif, batas-batas wilayah Kabupaten lumajang adalah sebagai berikut:

Sebelah Utara: Kabupaten Probolinggo

Sebelah Timur: Kabupaten Jember

Sebelah Selatan: Samudra Indonesia

Sebelah barat: Kabuparen Malang

Secara topografi, Kabupaten Lumajang meliputi daerah gunung, pegunungan, dataran fluval dan dataran alluvial. Untuk daerah pegunungan adalah Ranuyoso, Tempursari, sekitar Gunung Semeru, sekitar gunung Tengger dan Lamongan. Kecamatan yang termasuk dalam kategori daerah fluval adalah Lumajang, Sumpersuko dan Sukodono Untuk daerah alluvial yaitu kecamatan Rowokangkung, Jatiroto, Yosowilangun dan sepanjang pantai mulai dari Yosowilangun sampai dengan Tempursari.

Kabupaten Lumajang terdiri dari dataran yang subur karena diapit oleh tiga gunung berapi yaitu Gunung Semeru (3.676 m), Gunung Bromo (3.292 m

) dan Gunung Lamongan. Untuk kawasan Selatan daerahnya sangat subur karena mendapat endapan sedimen dari sungai-sungai yang mengalirinya, yaitu kali Glidik, kali Rawan, Kali Gede, kali Regoyo, Rejali, Besuk Sat, kali Mujur dan Bondoyudo.

Ketinggian daerah kabupaten Lumajang bervariasi dari 0 sampai dengan di atas 2000 m di atas permukaan laut, dengan daerah terluas ada ketinggian 100 – 500 m dari permukaan laut (dpl) 63.109,15 Ha (35.24%) dan yang tersempit adalah pada ketinggian >2000 m dari permukaan laut yaitu 6.889.4 Ha atau 3.85% dari luar wilayah Kabupaten Lumajang.

Ditinjau dari segi pemerintahan, Kabupaten Lumajang terdiri dari 21 kecamatan, 205 desa/kelurahan, 1.737 RW dan 7.027 RT. Dilihat dari komposisi jumlah desa, Kecamatan tempeh memiliki jumlah desa terbanyak yaitu 13 desa sedangkan kecamatan yang memiliki jumlah desa paling sedikit adalah kecamatan Jatiroto dan Pronojiwo yaitu 6 desa. 10331. Berikut ini disajikan luar Kabupaten lumajang sesuai dengan kerentukannya.

Tabel 4.1. Luas Kabupaten Lumajang Sesuai Peruntukan

No.	Peruntukan	Kota/Ibukota Kabupaten	
		Luas (km ²)	%
(1)	(2)	(3)	
1.	Jalan	4,83	8,15
2.	Perdagangan	0,87	1,47
3.	Industri	0,28	0,48
4.	Perumahan	26,93	45,43
5.	Perkantoran dan jasa	0,37	0,62
6.	Fasilitas umum	1,06	1,78
7.	Daerah terbuka	6,56	11,07
8.	Pertanian	5,34	9,01
9.	Perkebunan	5,34	9,01
10.	Daerah hijau	6,56	11,07
11.	Lain-lain	1,13	1,91
T o t a l		59,28	100,00

Sumber : BPS Kabupaten Lumajang, 2015.

2. Gambaran Kondisi jalan di Kabupaten Lumajang

Kabupaten Lumajang memiliki jalur transportasi yang cukup luas yang melingkupi 21 kecamatan yang ada. Jalan merupakan salah satu prasarana yang penting bukan hanya untuk memperlancar mobilitas penduduk melainkan juga untuk memperlancar perekonomian suatu daerah. Secara konsep, klasifikasi kondisi jalan adalah sebagai berikut:

- a. Jalan baik, adalah jalan yang dapat dilalui kendaraan dengan kecepatan 60km/jam dan selama 2 tahun mendatang tanpa pemeliharaan/rehabilitas pada pengerasan jalan

- b. Jalan sedang adalah jalan yang dapat dilalui kendaraan dengan kecepatan 40 – 60 km/jam dan selama 1 tahun mendatang tanpa pemeliharaan/rehabilitas pada pengerasan jalan
- c. Jalan rusak adalah jalan yang dapat dilalui kendaraan dengan kecepatan 20 – 40 km/jam dan perlu perbaikan pondasi.
- d. Jalan rusak berat adalah jalan yang dapat dilalui kendaraan dengan kecepatan di bawah 20 km/jam dan perlu perbaikan pondasi.

Tabel 4.2. Daftar panjang jalan menurut Keadaan dan Status jalan (Km) Kabupaten Lumajang Tahun 2012 - 2014

No.	Status	2012		2013		2014	
		Panjang (KM)	Lebar (m)	Panjang (KM)	Lebar (m)	Panjang (KM)	Lebar (m)
1	Jalan nasional	98.340	9,33	98.340	9,33	98.340	9,33
2	Jalan propinsi	39.410	9.00	39.410	9.00	39.410	9.00
3	Jalan kab/kota	1.051.987	3.50	1.051.987	3.50	1.051.987	3.50
	Jumlah	1.189.8.737		1.189.8.737		1.189.8.737	

Sumber: BPS Kabupaten Lumajang, 2015.

Tabel 4.3. Kondisi Jalan Kabupaten Lumajang Tahun 2014

No.	Status	Baik		Sedang		Rusak	
		Panjang (KM)	Lebar (m)	Panjang (KM)	Lebar (m)	Panjang (KM)	Lebar (m)
1	Jalan nasional	109,43	100				
2	Jalan propinsi	31,60	80	7,6	20,26		
3	Jalan kab/kota	763,551	74.48	94.545	9.82	173.891	16.53
	Jumlah	1.130.024		102.145		173.891	

Sumber: BPS Kabupaten Lumajang, 2015.

3. Gambaran Penduduk Kabupaten Lumajang

Berdasarkan hasil Proyeksi penduduk SP 2010 tahun 2013, penduduk Kabupaten Lumajang berjumlah 1.023.818 jiwa. Jumlah penduduk yang paling banyak terdapat di Kec. Pasirian, yaitu 85.277 jiwa, diikuti Kec. Lumajang sebanyak 81.904 jiwa. Sedangkan jumlah penduduk yang paling sedikit ada di kec. Gucialit yaitu sebanyak 23.828 jiwa. Tingkat kepadatan penduduk Kab Lumajang mencapai 572 jiwa, yang berarti tiap daerah seluas 1 km² didiami/dihuni oleh sebanyak 572 jiwa. Kecamatan mempunyai tingkat kepadatan penduduk paling tinggi dibandingkan kec. Lainnya, yaitu Lumajang (2.707 jiwa/km²), sedangkan kepadatan penduduk kec. Senduro yang hanya 190 jiwa/km² adalah yang terendah bila dibandingkan dengan kec. lainnya.

Tabel 4.4. Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur Dan Jenis Kelamin

Kelompok umur	Laki-laki (Orang)	Perempuan (Orang)	Total
0 – 4	38.945	37.430	76.375
5 – 9	41.135	39.302	80.437
10 – 14	41.786	40.192	81.977
15 – 19	39.114	37.478	76.592
20 – 24	35.909	37.498	73.407
25 – 29	34.578	37.409	71.987
30 – 34	36.147	39.643	75.790
35 – 39	38.014	41.486	79.500
40 – 44	37.714	41.787	79.501
45 – 49	37.312	40.954	78.266
50 – 54	33.868	36.325	70.193
55 – 59	20.078	29.699	58.777
60 – 64	22.129	22.052	44.181
65 +	33.059	43.776	76.835
Jumlah	498.787	525.031	1.023.818

Sumber: BPS Kab. Lumajang, 2015.

4. Gambaran Umum Tenaga Kerja Masyarakat Kabupaten Lumajang

Jumlah pencari kerja pada tahun 2013 tercatat 7.143 orang, yang terdiri dari laki-laki 3.218 orang dan perempuan sebanyak 3.925 orang dan

perempuan sebanyak 3.925 orang. Dibandingkan dengan tahun 2012 yang mencapai 7.253 orang, Jumlah pencari kerja ini mengalami penurunan mencapai 1.52%, sedangkan jumlah lowongan yang tersedia Untuk tahun 2013 mencapai 3.874 orang.

Sama halnya dengan pencari kerja, lowongan yang tersedia di tahun 2013 mengalami penurunan lebih dari 56.83% dibanding tahun sebelumnya. Besarnya penempatan kerja di tahun 2013 mencapai 2.500 atau 34.99% dari total seluruh pencari kerja.

Tabel 4.5. Jumlah pencari kerja menurut Jenis Kelamin dan Tingkat pendidikan

Uraian	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
Belum tamat SD	3	-	3
Tamat SD	22	28	50
Tamat SMP	73	124	197
Tamat SMU:	835	645	1.480
Umum	477	319	796
Kejuruan	356	326	684
Tamat Akademi	387	742	1.129
Sarjana:			
S1	1.887	2.381	4.286
S2	11	5	16
Jumlah	3.218	3.925	7.143

Sumber: Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lumajang, 2015.

Dari tabel di atas terlihat bahwa jumlah pencari kerja di Kabupaten Lumajang cukup besar yaitu mencapai 7.143 orang dan sebagian besar adalah S1 (Sarjana strata 1) disusul tamat SMU baik dari Umum maupun kejuruan mencapai 1.480 orang dan tingkat Akademi mencapai 1.129 orang. Hal ini memberikan gambaran bahwa sebagian besar para pencari kerja di kabupaten Lumajang berpendidikan relative tinggi. Berikut ini disajikan jumlah orang yang sudah bekerja ditinjau dari beberapa sector atau bidang pekerjaan.

Tabel 4.6. Jumlah orang Bekerja Berdasarkan Sektor

No	Sektor	Jumlah (Orang)
1	Pertanian	227.514
2	Pertambangan	7.175
3	Industri	58.277
4	Konstruksi	25.533
5	Perdagangan	73.499
6	Transportasi	16.938
7	Keuangan	3.733
8	Jasa	85.350
9	Pegawai negeri	9.547

Sumber: Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lumajang, 2015.

Dari tabel di atas, terlihat bahwa sebagian besar masyarakat Kabupaten Lumajang bekerja dibidang pertanian yaitu mencapai 227.514 orang, hal ini dikarenakan sebagian besar wilayah kabupaten Lumajang adalah perkebunan dan daerah hijau.

4.2 Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang

Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 19 Tahun 2004, yang merupakan unsur pelaksana Pemerintah Kabupaten Lumajang di bidang perhubungan, mempunyai tugas melaksanakan kewenangan desentralisasi di bidang perhubungan. Untuk melaksanakan tugas dimaksud Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang mempunyai fungsi :

1. Melakukan Perumusan Kebijakan Tehnis Perhubungan
2. Melakukan Pemberian Pelayanan Umum dan Perijinan di bidang Perhubungan
3. Melakukan Pembinaan terhadap Unit Pelaksana Tehnis Dinas dalam lingkup tugasnya

Untuk mewujudkan pembangunan di bidang perhubungan secara optimal dan berkelanjutan yang ditujukan bagi sebesar-besarnya kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat telah ditetapkan visi pembangunan bidang

perhubungan yaitu *"Terwujudnya Pelayanan Transportasi di Lumajang yang Tertib, Lancar dan Terjangkau"*. Adapun misi pembangunan bidang perhubungan adalah:

1. Mengembangkan system dan prosedur pelayanan transportasi yang berorientasi pada pelayanan prima
2. Membentuk Sumber Daya Manusia pelayanan transportasi yang berdidiplin, beretos kerja tinggi dan professional
3. Mengembangkan Strategi pelayanan transportasi yang handal, berkemampuan tinggi, terpadu, tertib dan efisien
4. Mengembangkan sarana dan prasarana pelayanan transportasi yang menjangkau seluruh wilayah

Secara garis besar tujuan umum pembangunan bidang perhubungan adalah Meningkatkan Kondisi Pelayanan Prasarana Jalan untuk kelancaran pelayanan angkutan orang, barang dan jasa serta keselamatan lalu lintas jalan melalui program dan kegiatan sebagai berikut:

1. Peningkatan Aksesibilitas Pelayanan Angkutan Manusia, Barang dan Jasa dengan kegiatan
 - a) Penataan Transportasi Lokal (Tatralok) yang tertutur dan dinamis
 - b) Pembinaan Tertib Lalu Lintas
 - c) Peningkatan Pengawasan dan Pengendalian Lalu Lintas
2. Peningkatan Sarana dan Prasarana Transportasi dengan kegiatan
 - a) Pengembangan dan Peningkatan sarana dan prasarana transportasi
 - b) Peningkatan uji laik jalan kendaraan angkutan manusia, barang dan jasa

4.2.1 Maksud Dan Tujuan Dinas Perhubungan Lumajang

Maksud: Penyusunan dan Penetapan Pelayanan Publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang dimaksudkan untuk mempermudah penyelenggara atau pelaksana pelayanan public maupun masyarakat sebagai penerima pelayanan public serta pihak-pihak lain yang mempunyai kepentingan.

Tujuan: Penyusunan dan Penetapan Pelayanan Publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang mempunyai tujuan antara lain:

1. Mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan public di Kabupaten Lumajang
2. Mewujudkan system penyelenggaraan pelayanan public yang sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik di Kabupaten Lumajang
3. Terpenuhiya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan public secara maksimal
4. Mewujudkan partisipasi dan keikutsertaan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan public sesuai mekanisme yang berlaku

4.2.2 Pelayanan Angkutan Umum di Kabupaten Lumajang

4.2.2.1 Jenis-Jenis Pelayanan yang Dilaksanakan Di Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang berdasarkan Renstra Dishub Kab. Lumajang Th. 2015 s/d 2019 adalah.

1. Pelayanan Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor di Kabupaten Lumajang
 - a. Pengujian Pertama Kali Pembelian Kendaraan Baru

1) Persyaratan Pelayanan

- a) Menigisi formulir permohonan
- b) BPKB Asli atau sementara beserta fotocopynya
- c) STNK asli dan fotocopynya
- d) KTP asli dan fotocopynya apabila diwakilkan disertai surat kuasa
- e) Sertifikat Regristasi Uji tipe
- f) Surat Keterangan Uji Mutu
- g) Surat izin usaha angkutan (SIPA) - untuk kendaraan tertentu
- h) Surat izin operasi angkutan sewa atau pariwisata (utk. Kend. Sewa atau pariwisata)
- i) Surat Keterangan Tera (Kend. Taksi meter, Tangki dan yang menggunakan Bahan Bakar Gas /BBG)
- j) Gesekan Nomor Mesin dan Nomor chasis

2) Biaya Pelayanan

Dasar Hukum : Perda Kab. Lumajang Nomor 04 Tahun 2002 dan

Keputusan Bupati Lumajang Nomor 49 Tahun 2002

- a) PendaftaranRp. 3.000,00
- b) Biaya Uji
 - (1) Truk tronton, trailer dan sejenisnyaRp. 30.000,00
 - (2) Mobil Bus, truk dan sejenisnya Rp. 25.000,00
 - (3) Mini Bus, Mobil Penumpang Umum Pick Up, Kereta Gandeng, Kereta Tempel dan sejenisnya.....Rp. 15.000,00
- c) Buku UjiRp. 10.000,00
- d) Plat Uji / Tanda UjiRp. 5.000,00

- e) Penggantian Buku Uji Rusak atau tak terbacaRp. 10.000,00
- f) Penggantian Buku Uji hilangRp. 50.000,00

Keterlambatan Uji Berkala sampai dengan 1 (satu) bulan dikenakan denda sebesar 50%, dan keterlambatan lebih dari 1 (satu) bulan dikenakan denda sebesar 100%

Tabel 4.7. Biaya Pengujian Pertama Kali Pembelian Kendaraan Baru

KATEGORI	INDIKATOR	BIAYA
Mobil Penumpang Umum	Kendaraan angkutan orang 9 s/d 12 tempat duduk	Rp. 15.000,00
Mobil Barang jenis Pick Up	Kendaraan angkutan barang dengan Jumlah Berat yang diperbolehkan (JBB) < 3.000 kg	Rp. 15.000,00
Mobil Barang Jenis Truk	Kendaraan Angkutan Barang dengan Jumlah Berat yang diperbolehkan (JBB) 3001 kg s/d 10.000 kg	Rp. 25.000,00
Kereta Gandeng dan Kereta Tempelan	Kereta yang dirancang untuk ditarik oleh kendaraan bermotor	Rp. 15.000,00
Mobil barang jenis truk tronton dan atau tundem	Kendaraan angkutan barang dengan Jumlah Berat yang Diperbolehkan (JBB) 10.000 kg s/d 24.000 kg	Rp. 30.000,00
Kendaraan Khusus	- Ambulans dan sejenisnya	Rp. 15.000,00
	- Truk sampah, Mobil derek dan sejenisnya	Rp. 25.000,00

Sumber: Dinas Perhubungan Kab. Lumajang, 2015.

3) Waktu Pelayanan

1 hari sesuai dengan penetapan tanggal uji dan berkas lengkap

4) Spesifikasi Produk hasil pelayanan

- a) Surat Tanda Lulus Uji Kendaraan (STUK)/ Buku Kir
- b) Plat Uji tanda lulus uji yang ditempelkan pada plat nomor dan disegel
- c) Plat samping yang berisi Jumlah Berat yang diperbolehkan (JBB), Jumlah Berat yang diizinkan (JBI), Daya Angkut, Kelas Jalan dan tanggal masa berlakunya uji

5) **Kompensasi**

Bila terjadi keterlambatan penyelesaian pelayanan uji kendaraan yang diakibatkan oleh kelalaian petugas maka Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang akan memberikan pelayanan gratis untuk 1 (satu) kali uji, dan bagi pemohon yang kendaraannya dinyatakan tidak lulus merasa tidak puas dapat melakukan banding dan apabila bias membuktikan bahwa secara teknis kendaraannya laik jalan (operasi) maka akan diberikan pelayanan gratis untuk 1 (satu) kali uji.

b. Pengujian Pertama Kali Karena Mutasi

1) **Persyaratan Pelayanan**

- a) Surat Pengantar dari Dishub daerah asala ditujukan kepada Ka Dinas
- b) Menigisi formulir permohonan
- c) BPKB Asli atau sementara beserta fotocopynya
- d) STNK asli dan fotocopynya
- e) STUK/Buku Kir asli dan fotocopynya
- f) Kartu Induk asli kendaraan ybs.
- g) KTP asli dan fotocopynya apabila diwakilkan disertai surat kuasa
- h) Surat izin usaha angkutan (SIPA) - untuk kendaraan tertentu
- i) Surat izin operasi angkutan sewa atau pariwisata (utk. Kend. Sewa atau pariwisata)
- j) Surat Keterangan Tera (Kend. Taksi meter, Tangki dan yang menggunakan Bahan Bakar Gas /BBG)
- k) Gesekan Nomor Mesin dan Nomor chasis

2) Biaya Pelayanan

Dasar Hukum : Perda Kab. Lumajang Nomor 04 Tahun 2002 dan
Keputusan Bupati Lumajang Nomor 49 Tahun 2002

- a) PendaftaranRp. 3.000,00
- b) Biaya Uji
 - (1) Truk tronton, trailer dan sejenisnyaRp. 30.000,00
 - (2) Mobil Bus, truk dan sejenisnya Rp. 25.000,00
 - (3) Mini Bus, Mobil Penumpang Umum Pick Up, Kereta Gandeng,
Kereta Tempel dan sejenisnya.....Rp. 15.000,00
 - (4) Buku UjiRp. 10.000,00
- c) Plat Uji / Tanda UjiRp. 5.000,00
- d) Penggantian Buku Uji Rusak atau tak terbacaRp. 10.000,00
- e) Penggantian Buku Uji hilangRp. 50.000,00
Keterlambatan Uji Berkala sampai dengan 1 (satu) bulan dikenakan denda sebesar 50%, dan keterlambatan lebih dari 1 (satu) bulan dikenakan denda sebesar 100%

Tabel 4.8. Pengujian Pertama Kali Karena Mutasi

KATEGORI	INDIKATOR	BIAYA
Mobil Penumpang Umum	Kendaraan angkutan orang 9 s/d 12 tempat duduk	Rp. 15.000,00
Mobil Barang jenis Pick Up	Kendaraan angkutan barang dengan Jumlah Berat yang diperbolehkan (JBB) < 3.000 kg	Rp. 15.000,00
Mobil Barang Jenis Truk	Kendaraan Angkutan Barang dengan Jumlah Berat yang diperbolehkan (JBB) 3001 kg s/d 10.000 kg	Rp. 25.000,00
Kereta Gandeng dan Kereta Tempelan	Kereta yang dirancang untuk ditarik oleh kendaraan bermotor	Rp. 15.000,00
Mobil barang jenis truk tronton dan atau tundem	Kendaraan angkutan barang dengan Jumlah Berat yang Diperbolehkan (JBB) 10.000 kg s/d 24.000 kg	Rp. 30.000,00
Kendaraan Khusus	- Ambulans dan sejenisnya	Rp. 15.000,00
	- Truk sampah, Mobil Derek sejenis	Rp. 25.000,00

Sumber: Dinas Perhubungan Kab. Lumajang, 2015.

3) Waktu Pelayanan

Satu (1) hari sesuai dengan penetapan tanggal uji dan berkas lengkap.

4) Spesifikasi Produk hasil pelayanan

- a) Surat Tanda Lulus Uji Kendaraan (STUK)/ Buku Kir
- b) Plat Uji tanda lulus uji yang ditempelkan pada plat nomor dan disegel
- c) Plat samping yang berisi Jumlah Berat yang diperbolehkan (JBB), Jumlah Berat yang diizinkan (JBI), Daya Angkut, Kelas Jalan dan tanggal masa berlakunya uji

5) Kompensasi

Bila terjadi keterlambatan penyelesaian pelayanan uji kendaraan yang diakibatkan oleh kelalaian petugas maka Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang akan memberikan pelayanan gratis untuk 1 (satu) kali uji, dan bagi pemohon yang kendaraannya dinyatakan tidak lulus merasa tidak puas dapat melakukan banding dan apabila bias membuktikan bahwa secara teknis kendaraannya laik jalan (operasi) maka akan diberikan pelayanan gratis untuk 1 (satu) kali uji.

c. Pengujian Berkala Atau Periodik

1) Persyaratan Pelayanan

- a) Menigisi formulir permohonan
- b) BPKB Asli atau sementara beserta fotocopynya

- c) STNK asli dan fotocopynya
- d) STUK/Buku Kir asli dan fotocopynya
- e) KTP asli dan fotocopynya apabila diwakilkan disertai surat kuasa
- f) Surat izin usaha angkutan (SIPA) - untuk kendaraan tertentu
- g) Surat izin operasi angkutan sewa atau pariwisata (utk. Kend. Sewa atau pariwisata)
- h) Surat Keterangan Tera (Kend. Taksi meter, Tangki dan yang menggunakan Bahan Bakar Gas /BBG)
- i) Gesekan Nomor Mesin dan Nomor chasis

2) **Biaya Pelayanan**

Dasar Hukum : Perda Kab. Lumajang Nomor 04 Tahun 2002 dan
Keputusan Bupati Lumajang Nomor 49 Tahun 2002

- a) PendaftaranRp. 3.000,00
- b) Biaya Uji
 - (1) Truk tronton, trailer dan sejenisnyaRp. 30.000,00
 - (2) Mobil Bus, truk dan sejenisnya Rp. 25.000,00
 - (3) Mini Bus, Mobil Penumpang Umum Pick Up, Kereta Gandeng, Kereta Tempel dan sejenisnya.....Rp. 15.000,00
- c) Buku UjiRp. 10.000,00
- d) Plat Uji / Tanda UjiRp. 5.000,00
- e) Penggantian Buku Uji Rusak atau tak terbacaRp. 10.000,00
- f) Penggantian Buku Uji hilangRp. 50.000,00

Keterlambatan Uji Berkala sampai dengan 1 (satu) bulan dikenakan denda sebesar 50%, dan keterlambatan lebih dari 1 (satu) bulan dikenakan denda sebesar 100%

Tabel 4.9. Pengujian Berkala Atau Periodik

KATEGORI	INDIKATOR	BIAYA
Mobil Penumpang Umum	Kendaraan angkutan orang 9 s/d 12 tempat duduk	Rp. 15.000,00
Mobil Barang jenis Pick Up	Kendaraan angkutan barang dengan Jumlah Berat yang diperbolehkan (JBB) < 3.000 kg	Rp. 15.000,00
Mobil Barang Jenis Truk	Kendaraan Angkutan Barang dengan Jumlah Berat yang diperbolehkan (JBB) 3001 kg s/d 10.000 kg	Rp. 25.000,00
Kereta Gandeng dan Kereta Tempelan	Kereta yang dirancang untuk ditarik oleh kendaraan bermotor	Rp. 15.000,00
Mobil barang jenis truk tronton dan atau tandem	Kendaraan angkutan barang dengan Jumlah Berat yang Diperbolehkan (JBB) 10.000 kg s/d 24.000 kg	Rp. 30.000,00
Kendaraan Khusus	- Ambulans dan sejenisnya	Rp. 15.000,00
	- Truk sampah, Mobil derek dan sejenisnya	Rp. 25.000,00

Sumber: Dinas Perhubungan Kab. Lumajang, 2015.

3) Waktu Pelayanan

1 hari sesuai dengan penetapan tanggal uji dan berkas lengkap

4) Spesifikasi Produk hasil pelayanan

- a) Surat Tanda Lulus Uji Kendaraan (STUK)/ Buku Kir
- b) Plat Uji tanda lulus uji yang ditempelkan pada plat nomor dan disegel
- c) Plat samping yang berisi Jumlah Berat yang diperbolehkan (JBB), Jumlah Berat yang diizinkan (JBI), Daya Angkut, Kelas Jalan dan tanggal masa berlakunya uji

5) Kompensasi

Bila terjadi keterlambatan penyelesaian pelayanan uji kendaraan yang diakibatkan oleh kelalaian petugas maka Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang akan memberikan pelayanan gratis untuk 1

(satu) kali uji, dan bagi pemohon yang kendaraannya dinyatakan tidak lulus merasa tidak puas dapat melakukan banding dan apabila bias membuktikan bahwa secara teknis kendaraannya laik jalan (operasi) maka akan diberikan pelayanan gratis untuk 1 (satu) kali uji

d. Pengujian Berkala Terakhir

1) **Persyaratan Pelayanan**

- a) Permohonan Tertulis yang ditujukan kepada Kepala Dinas
- b) Menigisi formulir
- c) Surat keterangan persetujuan dari pihak terkait yang sah
- d) Menigisi formulir permohonan
- e) BPKB Asli atau sementara beserta fotocopynya
- f) STNK asli dan fotocopynya
- g) STUK/Buku Kir asli dan fotocopynya
- h) KTP asli dan fotocopynya apabila diwakilkan disertai surat kuasa
- i) Surat izin usaha angkutan (SIPA) - untuk kendaraan tertentu
- j) Surat izin operasi angkutan sewa atau pariwisata (utk. Kend. Sewa atau pariwisata)
- k) Surat Keterangan Tera (Kend. Taksi meter, Tangki dan yang menggunakan Bahan Bakar Gas /BBG)
- l) Gesekan Nomor Mesin dan Nomor chasis

.2) **Biaya Pelayanan**

Dasar Hukum : Perda Kab. Lumajang Nomor 04 Tahun 2002 dan

Keputusan Bupati Lumajang Nomor 49 Tahun 2002

1. PendaftaranRp. 3.000,00

2. Biaya Uji

- a. Truk tronton, trailer dan sejenisnyaRp. 30.000,00
 - b. Mobil Bus, truk dan sejenisnya Rp. 25.000,00
 - c. Mini Bus, Mobil Penumpang Umum Pick Up, Kereta Gandeng, Kereta Tempel dan sejenisnya.....Rp. 15.000,00
3. Buku UjiRp. 10.000,00
 4. Plat Uji / Tanda UjiRp. 5.000,00
 5. Penggantian Buku Uji Rusak atau tak terbacaRp. 10.000,00
 6. Penggantian Buku Uji hilangRp. 50.000,00

Keterlambatan Uji Berkala sampai dengan 1 (satu) bulan dikenakan denda sebesar 50%, dan keterlambatan lebih dari 1 (satu) bulan dikenakan denda sebesar 100%

4.10. Pengujian Berkala Terakhir

KATEGORI	INDIKATOR	BIAYA
Mobil Penumpang Umum	Kendaraan angkutan orang 9 s/d 12 tempat duduk	Rp. 15.000,00
Mobil Barang jenis Pick Up	Kendaraan angkutan barang dengan Jumlah Berat yang diperbolehkan (JBB) < 3.000 kg	Rp. 15.000,00
Mobil Barang Jenis Truk	Kendaraan Angkutan Barang dengan Jumlah Berat yang diperbolehkan (JBB) 3001 kg s/d 10.000 kg	Rp. 25.000,00
Kereta Gandeng dan Kereta Tempelan	Kereta yang dirancang untuk ditarik oleh kendaraan bermotor	Rp. 15.000,00
Mobil barang jenis truk tronton dan atau tundem	Kendaraan angkutan barang dengan Jumlah Berat yang Diperbolehkan (JBB) 10.000 kg s/d 24.000 kg	Rp. 30.000,00
Kendaraan Khusus	- Ambulans dan sejenisnya	Rp. 15.000,00
	- Truk sampah, Mobil derek dan sejenisnya	Rp. 25.000,00

Sumber: Dinas Perhubungan Kab. Lumajang, 2015.

3) Waktu Pelayanan

1 hari sesuai dengan penetapan tanggal uji dan berkas lengkap

4) Spesifikasi Produk hasil pelayanan

- a) Surat Keterangan kendaraan yang dimohonkan memenuhi syarat atau tidak memenuhi syarat untuk dilakukan penghapusan (tidak Wajib Uji), Surat Keterangan ini untuk permohonan peremajaan armada angkutan umum
- b) Surat Keterangan Taksiran nilai kendaraan yang dimohonkan untuk dihapus sebagai dasar penetapan kebijaksanaan penghapusan, Surat keterangan ini untuk permohonan penghapusan kendaraan milik instansi pemerintah

5) Kompensasi

Bila terjadi keterlambatan penyelesaian pelayanan uji kendaraan yang diakibatkan oleh kelalaian petugas maka Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang akan memberikan pelayanan gratis untuk 1 (satu) kali uji, dan bagi pemohon yang kendaraannya dinyatakan tidak lulus merasa tidak puas dapat melakukan banding dan apabila bias membuktikan bahwa secara teknis kendaraannya laik jalan (operasi) maka akan diberikan pelayanan gratis untuk 1 (satu) kali uji

e. Rubah Data

1) Persyaratan Pelayanan

- a. Menigisi formulir permohonan
- b. BPKB Asli atau sementara beserta fotocopynya
- c. STNK asli dan fotocopynya
- d. STUK/Buku Kir asli dan fotocopynya
- e. KTP asli dan fotocopynya apabila diwakilkan disertai surat kuasa

- f. Surat izin usaha angkutan (SIPA) - untuk kendaraan tertentu
- g. Surat izin operasi angkutan sewa atau pariwisata (utk. Kend. Sewa atau pariwisata)
- h. Surat Keterangan Tera (Kend. Taksi meter, Tangki dan yang menggunakan Bahan Bakar Gas /BBG)
- i. Gesekan Nomor Mesin dan Nomor chasis

2) Biaya Pelayanan

Dasar Hukum : Perda Kab. Lumajang Nomor 04 Tahun 2002 dan Keputusan Bupati Lumajang Nomor 49 Tahun 2002

1. PendaftaranRp. 3.000,00
2. Biaya Uji
 - a. Truk tronton, trailer dan sejenisnyaRp. 30.000,00
 - b. Mobil Bus, truk dan sejenisnya Rp. 25.000,00
 - c. Mini Bus, Mobil Penumpang Umum Pick Up, Kereta Gandeng, Kereta Tempel dan sejenisnya.....Rp. 15.000,00
3. Buku UjiRp. 10.000,00
4. Plat Uji / Tanda UjiRp. 5.000,00
5. Penggantian Buku Uji Rusak atau tak terbacaRp. 10.000,00
6. Penggantian Buku Uji hilangRp. 50.000,00

Keterlambatan Uji Berkala sampai dengan 1 (satu) bulan dikenakan denda sebesar 50%, dan keterlambatan lebih dari 1 (satu) bulan dikenakan denda sebesar 100%

Tabel 4.11. Biaya Rubah Data

KATEGORI	INDIKATOR	BIAYA
Mobil Penumpang Umum	Kendaraan angkutan orang 9 s/d 12 tempat duduk	Rp. 15.000,00
Mobil Barang jenis Pick Up	Kendaraan angkutan barang dengan Jumlah Berat yang diperbolehkan (JBB) < 3.000 kg	Rp. 15.000,00
Mobil Barang Jenis Truk	Kendaraan Angkutan Barang dengan Jumlah Berat yang diperbolehkan (JBB) 3001 kg s/d 10.000 kg	Rp. 25.000,00
Kereta Gandeng dan Kereta Tempelan	Kereta yang dirancang untuk ditarik oleh kendaraan bermotor	Rp. 15.000,00
Mobil barang jenis truk tronton dan atau tandem	Kendaraan angkutan barang dengan Jumlah Berat yang Diperbolehkan (JBB) 10.000 kg s/d 24.000 kg	Rp. 30.000,00
Kendaraan Khusus	- Ambulans dan sejenisnya	Rp. 15.000,00
	- Truk sampah, Mobil derek dan sejenisnya	Rp. 25.000,00

Sumber: Dinas Perhubungan Kab. Lumajang, 2015.

3) Waktu Pelayanan

1 hari sesuai dengan penetapan tanggal uji dan berkas lengkap

4). Spesifikasi Produk hasil pelayanan

Perubahan Data Pada Buku Uji dan Kartu Induk sesuai dengan nama dan alamat baru

5).Kompensasi

Bila terjadi keterlambatan penyelesaian pelayanan uji kendaraan yang diakibatkan oleh kelalaian petugas maka Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang akan memberikan pelayanan gratis untuk 1 (satu) kali uji, dan bagi pemohon yang kendaraannya dinyatakan tidak lulus merasa tidak puas dapat melakukan banding dan apabila bias membuktikan bahwa secara teknis kendaraannya laik jalan (operasi) maka akan diberikan pelayanan gratis untuk 1 (satu) kali uji.

f. Ganti Buku

1) Persyaratan Pelayanan

- a. Surat Laporan Kehilangan dari Kepolisian (untuk STUK/Buku Uji yang hilang)
- b. Menigisi formulir permohonan
- c. BPKB Asli atau sementara beserta fotocopynya
- d. STNK asli dan fotocopynya
- e. STUK/Buku Kir asli dan fotocopynya
- f. KTP asli dan fotocopynya apabila diwakilkan disertai surat kuasa
- g. Surat izin usaha angkutan (SIPA) - untuk kendaraan tertentu
- h. Surat izin operasi angkutan sewa atau pariwisata (utk. Kend. Sewa atau pariwisata)
- i. Surat Keterangan Tera (Kend. Taksi meter, Tangki dan yang menggunakan Bahan Bakar Gas /BBG)
- j. Gesekan Nomor Mesin dan Nomor chasis

2) Biaya Pelayanan

Dasar Hukum : Perda Kab. Lumajang Nomor 04 Tahun 2002 dan Keputusan Bupati Lumajang Nomor 49 Tahun 2002

1. PendaftaranRp. 3.000,00
2. Biaya Uji
 - a. Truk tronton, trailer dan sejenisnyaRp. 30.000,00
 - b. Mobil Bus, truk dan sejenisnya Rp. 25.000,00
 - c. Mini Bus, Mobil Penumpang Umum Pick Up, Kereta

Gandeng, Kereta Tempel dan sejenisnya.....Rp. 15.000,00

3. Buku UjiRp. 10.000,00

4. Plat Uji / Tanda UjiRp. 5.000,00

5. Penggantian Buku Uji Rusak atau tak terbaca ..Rp. 10.000,00

6. Penggantian Buku Uji hilangRp. 50.000,00

.Keterlambatan Uji Berkala sampai dengan 1 (satu) bulan dikenakan denda sebesar 50%, dan keterlambatan lebih dari 1 (satu) bulan dikenakan denda sebesar 100%

Tabel 4.12. Ganti Buku

KATEGORI	INDIKATOR	BIAYA
Mobil Penumpang Umum	Kendaraan angkutan orang 9 s/d 12 tempat duduk	Rp. 15.000,00
Mobil Barang jenis Pick Up	Kendaraan angkutan barang dengan Jumlah Berat yang diperbolehkan (JBB) < 3.000 kg	Rp. 15.000,00
Mobil Barang Jenis Truk	Kendaraan Angkutan Barang dengan Jumlah Berat yang diperbolehkan (JBB) 3001 kg s/d 10.000 kg	Rp. 25.000,00
Kereta Gandeng dan Kereta Tempelan	Kereta yang dirancang untuk ditarik oleh kendaraan bermotor	Rp. 15.000,00
Mobil barang jenis truk tronton dan atau tunden	Kendaraan angkutan barang dengan Jumlah Berat yang Diperbolehkan (JBB) 10.000 kg s/d 24.000 kg	Rp. 30.000,00
Kendaraan Khusus	- Ambulans dan sejenisnya	Rp. 15.000,00
	- Truk sampah, Mobil derek dan sejenisnya	Rp. 25.000,00

Sumber: Dinas Perhubungan Kab. Lumajang, 2015.

3) Waktu Pelayanan

1 hari sesuai dengan penetapan tanggal uji dan berkas lengkap

4) Spesifikasi Produk hasil pelayanan

Mendapatkan Buku Uji Baru

5) Kompensasi

Bila terjadi keterlambatan penyelesaian pelayanan uji kendaraan yang

diakibatkan oleh kelalaian petugas maka Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang akan memberikan pelayanan gratis untuk 1 (satu) kali uji, dan bagi pemohon yang kendaraannya dinyatakan tidak lulus merasa tidak puas dapat melakukan banding dan apabila bias membuktikan bahwa secara teknis kendaraannya laik jalan (operasi) maka akan diberikan pelayanan gratis untuk 1 (satu) kali uji

g. Numpang Uji Keluar Daerah

1. Persyaratan Pelayanan

- a. Menigisi formulir permohonan
- b. BPKB Asli atau sementara beserta fotocopynya
- c. STNK asli dan fotocopynya
- d. STUK/Buku Kir asli dan fotocopynya
- e. KTP asli dan fotocopynya apabila diwakilkan disertai surat kuasa
- f. Surat izin usaha angkutan (SIPA) - untuk kendaraan tertentu
- g. Surat izin operasi angkutan sewa atau pariwisata (utk. Kend. Sewa atau pariwisata)
- h. Surat Keterangan Tera (Kend. Taksi meter, Tangki dan yang menggunakan Bahan Bakar Gas /BBG)
- i. Gesekan Nomor Mesin dan Nomor chasis

2. Biaya Pelayanan

Dasar Hukum : Perda Kab. Lumajang Nomor 04 Tahun 2002 dan Keputusan Bupati Lumajang Nomor 49 Tahun 2002

- a. PendaftaranRp. 3.000,00
- b. Biaya Uji
 - 1). Truk tronton, trailer dan sejenisnyaRp. 30.000,00
 - 2). Mobil Bus, truk dan sejenisnya Rp. 25.000,00
 - 3). Mini Bus, Mobil Penumpang Umum Pick Up, Kereta Gandeng, Kereta Tempel dan sejenisnya.....Rp. 15.000,00
- c. Buku UjiRp. 10.000,00
- d. Plat Uji / Tanda UjiRp. 5.000,00
- e. Penggantian Buku Uji Rusak atau tak terbacaRp. 10.000,00
- 6. Penggantian Buku Uji hilangRp. 50.000,00

.Keterlambatan Uji Berkala sampai dengan 1 (satu) bulan dikenakan denda sebesar 50%, dan keterlambatan lebih dari 1 (satu) bulan dikenakan denda sebesar 100%

Tabel 4.13. Biaya Numpang Uji Keluar Daerah

KATEGORI	INDIKATOR	BIAYA
Mobil Penumpang Umum	Kendaraan angkutan orang 9 s/d 12 tempat duduk	Rp. 15.000,00
Mobil Barang jenis Pick Up	Kendaraan angkutan barang dengan Jumlah Berat yang diperbolehkan (JBB) < 3.000 kg	Rp. 15.000,00
Mobil Barang Jenis Truk	Kendaraan Angkutan Barang dengan Jumlah Berat yang diperbolehkan (JBB) 3001 kg s/d 10.000 kg	Rp. 25.000,00
Kereta Gandeng dan Kereta Tempelan	Kereta yang dirancang untuk ditarik oleh kendaraan bermotor	Rp. 15.000,00
Mobil barang jenis truk tronton dan atau tundem	Kendaraan angkutan barang dengan Jumlah Berat yang Diperbolehkan (JBB) 10.000 kg s/d 24.000 kg	Rp. 30.000,00
Kendaraan Khusus	- Ambulans dan sejenisnya	Rp. 15.000,00
	- Truk sampah, Mobil derek dan sejenisnya	Rp. 25.000,00

3. Waktu Pelayanan

Sumber: Dinas Perhubungan Kab. Lumajang, 2015.

1. Hal sesuai dengan pencapaian tugas uji dan kelas lengkap

4. Spesifikasi Produk hasil pelayanan

- a. Surat Pengantar Numpang Uji Ke Luar daerah
- b. Buku Uji baru

5. Kompensasi

Bila terjadi keterlambatan penyelesaian pelayanan uji kendaraan yang diakibatkan oleh kelalaian petugas maka Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang akan memberikan pelayanan gratis untuk 1 (satu) kali uji, dan bagi pemohon yang kendaraannya dinyatakan tidak lulus merasa tidak puas dapat melakukan banding dan apabila bias membuktikan bahwa secara teknis kendaraannya laik jalan (operasi) maka akan diberikan pelayanan gratis untuk 1 (satu) kali uji.

h. Mutasi Uji Keluar Daerah

1. Persyaratan Pelayanan

- a. Menigisi formulir permohonan
- b. BPKB Asli atau sementara beserta fotocopynya
- c. STNK asli dan fotocopynya
- d. STUK/Buku Kir asli dan fotocopynya
- e. KTP asli dan fotocopynya apabila diwakilkan disertai surat kuasa
- f. Surat izin usaha angkutan (SIPA) - untuk kendaraan tertentu
- g. Surat izin operasi angkutan sewa atau pariwisata (utk. Kend. Sewa atau pariwisata)
- h. Surat Keterangan Tera (Kend. Taksi meter, Tangki dan yang menggunakan Bahan Bakar Gas /BBG)
- i. Gesekan Nomor Mesin dan Nomor chasis

2. Biaya Pelayanan

Dasar Hukum : Perda Kab. Lumajang Nomor 04 Tahun 2002 dan
Keputusan Bupati Lumajang Nomor 49 Tahun 2002

1. PendaftaranRp. 3.000,00
2. Biaya Uji
 - a. Truk tronton, trailer dan sejenisnyaRp. 30.000,00
 - b. Mobil Bus, truk dan sejenisnya Rp. 25.000,00
 - c. Mini Bus, Mobil Penumpang Umum Pick Up, Kereta Gandeng,
Kereta Tempel dan sejenisnya.....Rp. 15.000,00
3. Buku UjiRp. 10.000,00
4. Plat Uji / Tanda UjiRp. 5.000,00
5. Penggantian Buku Uji Rusak atau tak terbacaRp. 10.000,00
6. Penggantian Buku Uji hilangRp. 50.000,00

.Keterlambatan Uji Berkala sampai dengan 1 (satu) bulan dikenakan denda sebesar 50%, dan keterlambatan lebih dari 1 (satu) bulan dikenakan denda sebesar 100%

Tabel 4.14. Biaya Mutasi Uji Keluar Daerah

KATEGORI	INDIKATOR	BIAYA
Mobil Penumpang Umum	Kendaraan angkutan orang 9 s/d 12 tempat duduk	Rp. 15.000,00
Mobil Barang jenis Pick Up	Kendaraan angkutan barang dengan Jumlah Berat yang diperbolehkan (JBB) < 3.000 kg	Rp. 15.000,00
Mobil Barang Jenis Truk	Kendaraan Angkutan Barang dengan Jumlah Berat yang diperbolehkan (JBB) 3001 kg s/d 10.000 kg	Rp. 25.000,00
Kereta Gandeng dan Kereta Tempelan	Kereta yang dirancang untuk ditarik oleh kendaraan bermotor	Rp. 15.000,00
Mobil barang jenis truk tronton dan atau tundem	Kendaraan angkutan barang dengan Jumlah Berat yang Diperbolehkan (JBB) 10.000 kg s/d 24.000 kg	Rp. 30.000,00
Kendaraan Khusus	- Ambulans dan sejenisnya	Rp. 15.000,00
	- Truk sampah, Mobil derek dan sejenisnya	Rp. 25.000,00

Sumber: Dinas Perhubungan Kab. Lumajang, 2015.

3. Waktu Pelayanan

1 hari sesuai dengan penetapan tanggal uji dan berkas lengkap

4. Spesifikasi Produk hasil pelayanan

Surat Pengantar Numpang Uji keluar Daerah

5. Kompensasi

Bila terjadi keterlambatan penyelesaian pelayanan uji kendaraan yang diakibatkan oleh kelalaian petugas maka Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang akan memberikan pelayanan gratis untuk 1 (satu) kali uji, dan bagi pemohon yang kendaraannya dinyatakan tidak lulus merasa tidak puas dapat melakukan banding dan apabila bias membuktikan bahwa secara teknis kendaraannya laik jalan (operasi) maka akan diberikan pelayanan gratis untuk 1 (satu) kali uji.

2. Pelayanan Permohonan STN dan SIM Kendaraan Tidak Bermotor (KTB) di Kabupaten Lumajang

1. Persyaratan Pelayanan

1. Menigisi formulir permohonan
2. KTP asli dan fotocopynya apabila diwakilkan disertai surat kuasa

2. Biaya Pelayanan

Dasar Perda Nomor 16 Tahun 1988

a. STN Kendaraan Tak Bermotor :

- Becak : Rp. 4.500,-
- Dokar/Cikar : Rp. 4.000,-

b. SIM Kendaraan Tak Bermotor :

- Becak : Rp. 1.500,-
- Dokar/Cikar : Rp. 1.500,-

3. Waktu Pelayanan

1 (satu) hari

4. Spesifikasi Produk hasil pelayanan

- a. STN
- b. SIM

5. Prosedur pengajuan pelayanan

1. Pemohon Mengisi Formulir Permohonan dan memenuhi kelengkapan berkas
2. Formulir Permohonan diserahkan ke Petugas Layanan
3. Pemeriksaan Berkas oleh Petugas
4. Pembayaran Biaya perijinan

5. Pengajuan penandatanganan ke pejabat berwenang
6. Proses pelayanan STN dan SIM selesai

6. Kompensasi

Bila terjadi keterlambatan penyelesaian pelayanan yang diakibatkan oleh kelalaian petugas maka Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang akan memberikan pelayanan gratis untuk 1 (satu) kali Pelayanan secara Cuma-Cuma.

3. Pelayanan Permohonan Ijin Trayek di Kabupaten Lumajang

1. Persyaratan Pelayanan

- a. Menigisi formulir permohonan
- b. Menyerahkan SIPA/Kartu Pengendalian yang lama
- c. Menyerahkan Foto Copy KTP
- d. Menyerahkan Foto Copy STUK

2. Biaya Pelayanan

Dasar : Perda Nomor 06 Tahun 1994

3. Waktu Pelayanan

30 menit

4. Spesifikasi Produk hasil pelayanan

Buku Ijin Trayek

5. Prosedur pengajuan pelayanan

- a. Pemohon Mengisi Formulir Permohonan dan memenuhi kelengkapan berkas
- b. Formulir Permohonan diserahkan ke Petugas Layanan
- c. Pemeriksaan Berkas oleh Petugas
- d. Pembayaran Biaya perijinan

- e. Pengajuan penandatanganan ke pejabat berwenang
- f. Proses pelayanan ijin trayek selesai

6. Kompensasi

Bila terjadi keterlambatan penyelesaian pelayanan yang diakibatkan oleh kelalaian petugas maka Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang akan memberikan pelayanan gratis untuk 1 (satu) kali Pelayanan secara Cuma-Cuma.

- 4. Pelayanan Permohonan Surat Ijin Pengusaha Angkutan (SIPA) di Kabupaten Lumajang

1. Persyaratan Pelayanan

1. Menigisi formulir permohonan
2. Menyerahkan SIPA/Kartu Pengendalian yang lama
3. Menyerahkan Foto Copy KTP
4. Menyerahkan Foto Copy STUK

2. Biaya Pelayanan

Berdasarkan Perda Nomor 05 Tahun 2002

SIPA :

- a. Truk Gandengan, Trailer atau Kendaraan Sejenis : Rp. 150.000,-
- b. Truk tanpa Gandengan, Light Truk atau Bus : Rp. 100.000,-
- c. Minibus, Colt, Pick Up dan Sejenisnya : Rp. 50.000,-

KARTU PENGENDALIAN :

- a. Truk Gandengan, Trailer atau Kendaraan Sejenis : Rp. 35.000,-
- b. Truk tanpa Gandengan, Light Truk atau Bus : Rp. 25.000,-
- c. Minibus, Colt, Pick Up dan Sejenisnya : Rp. 20.000,-

3. Waktu Pelayanan

1 (satu) Jam

4. Spesifikasi Produk hasil pelayanan

Buku SIPA dan Kartu Pengendalian

5. Prosedur pengajuan pelayanan

1. Pemohon Mengisi Formulir Permohonan dan memenuhi kelengkapan berkas
2. Formulir Permohonan diserahkan ke Petugas Layanan
3. Pemeriksaan Berkas oleh Petugas
4. Pembayaran Biaya perijinan
5. Pengajuan penandatanganan ke pejabat berwenang
6. Proses pelayanan ijin trayek selesai

6. Kompensasi

Bila terjadi keterlambatan penyelesaian pelayanan yang diakibatkan oleh kelalaian petugas maka Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang akan memberikan pelayanan gratis untuk 1 (satu) kali Pelayanan secara Cuma-Cuma

5. Pelayanan Jasa Parkir di Tepi Jalan Umum di Kabupaten Lumajang

1. Persyaratan Pelayanan

Memiliki Kendaraan Bermotor Roda 2 atau roda 4

2. Biaya Pelayanan

Dasar : Perda 02 Tahun 1999 dan Keputusan Bupati Lumajang Nomor 21 tahun 2003

a. Parkir Konvensional

- Roda 2 : Rp. 200,-

- Roda 4 : Rp. 400,-

b. Parkir Berlangganan

- Roda 2 : Rp. 17.500,-/thn

- Roda 4 : - Kecil : Rp. 30.000,-/thn

- Besar : Rp. 40.000,-/thn

c. Parkir Insidental

- Roda 2 : Rp. 200,-

- Roda 4 : Rp. 400,-

d. Parkir Khusus

- Roda 2 : Rp. 200,-

- Roda 4 : Rp. 400,-

3. Waktu Pelayanan

30 menit

4. Spesifikasi Produk hasil pelayanan

Bukti Lunas Bayar dan Plat Parkir Berlangganan

5. Prosedur pengajuan pelayanan

Jadi Satu dengan perpanjangan STNK di Samsat

5. Kompensasi

Bila terjadi keterlambatan penyelesaian pelayanan yang diakibatkan oleh kelalaian petugas maka Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang akan memberikan pelayanan gratis untuk 1 (satu) kali Pelayanan secara Cuma-Cuma

6. Pelayanan Terminal

1. Persyaratan Pelayanan

Semua kendaraan angkutan barang dan jasa serta orang

2. Pelayanan

Dasar : Perda Nomor 03 Tahun 1999

MPU

BUS

3. Waktu Pelayanan

10 Menit

4. Spesifikasi Produk hasil pelayanan

Bukti Lunas Bayar Retribusi

5. Kompensasi

Bila terjadi keterlambatan penyelesaian pelayanan yang diakibatkan oleh kelalaian petugas maka Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang akan memberikan pelayanan gratis untuk 1 (satu) kali Pelayanan secara Cuma-Cuma.

7. Pelayanan Bengkel Umum

1. Persyaratan Pelayanan

1. Foto Copy Identitas pemohon
2. Gambar Lokasi
3. Daftar Tenaga Kerja
4. Surat Ijin Tempat Usaha
5. Surat Ijin Gangguan
6. Meterai secukupnya

2. Biaya Pelayanan

Dasar Hukum Perda Kabupaten Lumajang Nomor 53 Tahun 2002

a. Bengkel Kendaraan Roda 4

- a.1. Golongan I bengkel dengan luas s/d 25 m² Rp. 100.000,-
- a.2. Golongan II bengkel dengan luas 25 m² s/d 50 m² Rp. 200.000,-
- a.3. Golongan III bengkel dengan luas diatas 50 m² Rp. 500.000,-

b. Bengkel kendaraan Roda 2

- b.1. Golongan I bengkel dengan luas s/d 25 m² Rp. 50.000,-
- b.2. Golongan II bengkel dengan luas 25 m² s/d 50 m² Rp. 100.000,-
- b.3. Golongan III bengkel dengan luas diatas 50 m² Rp. 150.000,-

3. Waktu Pelayanan

1 hari dengan ketentuan berkas persyaratan lengkap

4. Kompensasi

Bila terjadi keterlambatan penyelesaian pelayanan yang diakibatkan oleh kelalaian petugas maka Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang akan memberikan pelayanan gratis untuk 1 (satu) kali Pelayanan secara Cuma-Cuma.

4.2.2.2 Program Peningkatan Pelayanan Angkutan Umum di Kabupaten

Lumajang berdasarkan Renstra Dishub Kab. Lumajang Th. 2015 s/d 2019

adalah:

1. Kegiatan Penyuluhan Bagi Para Supir/Juru untuk Peningkatan Keselamatan Penumpang;
2. Kegiatan Peningkatan Disiplin Masyarakat Menggunakan Angkutan;
3. Kegiatan Pengendalian Disiplin Operasional Angkutan Umum di Jalan Raya;

4. Kegiatan Pengawasan Peralatan Keamanan Dalam Keadaan Darurat dan Perlengkapan Pertolongan Pertama;
5. Kegiatan Penciptaan Disiplin dan Pemeliharaan Kebersihan Lingkungan Terminal;
6. Pengumpulan Dan Analisis Data Base Pelayanan Angkutan;
7. Pengembangan Sarana dan Prasarana Pelayanan Jasa Angkutan;
8. Kegiatan Pemilihan dan Pemberian Penghargaan Sopir/Juru Mudi/Awak Kendaraan Angkutan Umum Teladan;
9. Koordinasi Dalam Peningkatan Pelayanan Angkutan;
10. Lomba Wahana Tata Nugraha, AKUT, dan Siswa Teladan;
11. Pengadaan Sticker Parkir Berlangganan.

4.2.3 Tugas Pokok, Fungsi dan Dasar Hukum Dinas perhubungan Kabupaten Lumajang

1. Tugas Pokok

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor: 41 Tahun 2007 tentang struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang mempunyai tugas pokok dan fungsi yaitu melaksanakan kewenangan otonomi daerah di bidang perhubungan berdasarkan pedoman dan kebijakan yang ditetapkan oleh Bupati.

2. Fungsi

- a. Perumusan kebijakan teknis perhubungan
- b. Pemberian perijinan didalam pelayanan umum
- c. Pengelolaan urusan tata usaha Dinas
- d. Tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati

3. Dasar Hukum Dinas Perhubungan Kab. Lumajang

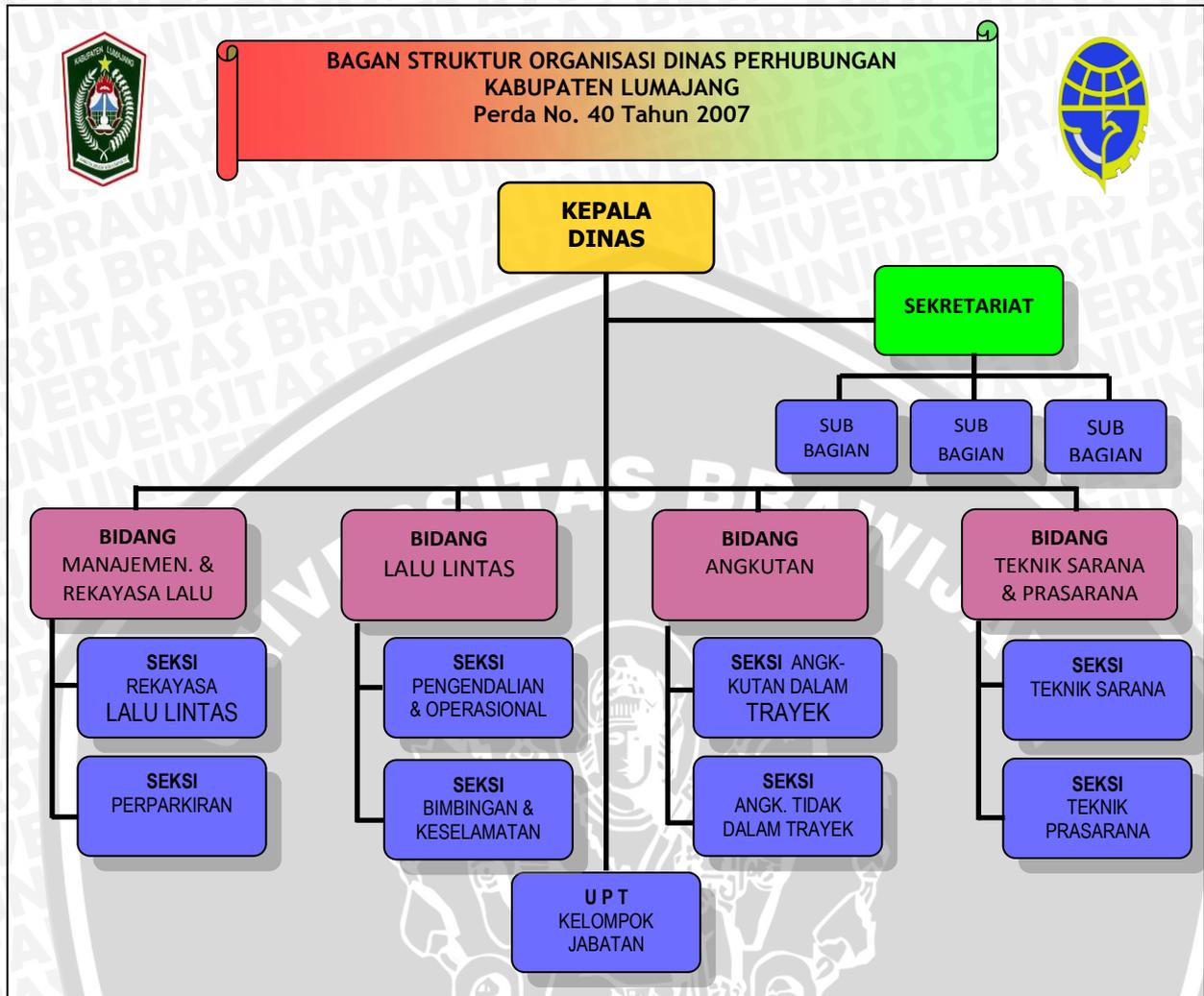
Kelembagaan Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang diatur berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 40 tahun 2007 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang. Yang mempunyai tugas pokok dan fungsi yaitu melaksanakan kewenangan otonomi daerah di bidang perhubungan berdasarkan pedoman dan kebijakan yang ditetapkan oleh Bupati. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang mempunyai fungsi :

- 1) Perumusan kebijakan teknis perhubungan
- 2) Pemberian perijinan didalam pelayanan umum
- 3) Pengelolaan urusan tata usaha dinas
- 4) Tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati

Sebagaimana tertuang dalam Peraturan Bupati Lumajang Nomor 54 Tahun 2008 tentang Kewenangan Pemerintah Kabupaten Lumajang dalam urusan pemerintahan wajib dan urusan pemerintahan pilihan. Urusan Perhubungan adalah salah urusan Wajib yang diserahkan ke Kabupaten Kota. Yang dimaksud urusan wajib disini adalah urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah daerah berkaitan dengan pelayanan dasar.

4.2.3 Struktur organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang

Struktur organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang sebagaimana tampak pada gambar berikut ini.



Sumber: Dinas perhubungan Kabupaten Lumajang, 2015.

Gambar 4.1

Struktur organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang

Nama Pejabat yang ada di dalam Struktur Organisasi Dinas Perhubungan

Kabupaten Lumajang, sebagai berikut:

Tabel 4.15. Nama, NIP, Jabatan dan Pendidikan

No	Nama	NIP.	Jabatan	Pendidikan	Ket.
1	ROCHANI, S.Sos.	19570303 198003 1 021	Kepala Dinas	Sarjana	
2	SUGENG PRIYONO, S.Sos., MM.	19610727 198603 1 015	Sekretaris	Pasca Sarjana	
3	Ir. TEGUH WIDJAYONO, MM.	19620902 199003 1 008	Kabid. Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas	Pasca Sarjana	
4	PUJO SUMANTO, SE.	19620618 198503 1 007	Kabid. Lalu Lintas	Sarjana	
5	Drs. SLAMET MAHMUDI	19590323 199403 1 004	Kabid. Angkutan	Sarjana	
6	SUHARTONO HS., S.Sos., MM.	19630902 198603 1 013	Kabid. Teknik Sarana dan Prasarana	Pasca Sarjana	
7	RINI ASNAWATI	19670830 198703 2 003	Ka. Sub. Bag. Umum		
8	NUR ISTIFAIAH, BA.	19611230 199003 2 003	Ka. Sub. Bag. Kepegawaian	Sarjana Muda	
9	ANIK WIDARTI	19590122 198003 2 003	Ka. Sub. Bag. Keuangan	SMEA	
10	HERU PURWANTO, BSc.	19601016 199303 1 002	Kasi Pengendalian Operasional Lalu Lintas	Sarjana Muda	
11	-		Kasi Perparkiran		
12	IRFAN TIMBUL, SH.	19661012 199003 1 016	Kasi Pengendalian Operasional Lalu Lintas	Sarjana	
13	SUDARWI, SH	19630505 198503 1 014	Plt. Kasi Bimbingan dan Keselamatan Lalu Lintas	Sarjana	
14	ACHMAD BAJURI, SH.	19630415 198508 1 004	Kasi Angkutan Tidak Dalam Trayek	Sarjana	
15	MOCH. ARIFI, SH.	19660821 199403 1 006	Kasi Angkutan Dalam Trayek	Sarjana	
16	KASHARTO	19601027 198003 1 002	Kasi Teknik Sarana	KPAA	
17	--		Kasi Teknik Prasarana		
18	HERMAN MURWANTO, SAP.	19600725 198603 1 014	Ka. UPT Terminal	Sarjana	
19	SRI PURNOMO	19590620 198003 1 007	Ka. UPT Pengujian Kendaraan Bermotor	STM	
20	Drs. NUCH SATRIO	19580129 198003 1 008	Ka. UPT Telekomunikasi	Sarjana	
21			Ka. Sub. Bag. TU UPT Terminal		
22	WIWIK HARIYANI, SE.	19750512 199403 2 002	Ka. Sub. Bag. TU UPT Pengujian Kendaraan Bermotor	Sarjana	
23	SRI REDJEKI, SH.	19620111 198603 2 010	Ka. Sub. Bag. TU UPT Telekomunikasi	Sarjana	
24	TRIYATMO	19580815 198303 1 027	Fungsional PKB Pelaksana Lanjutan	STM	
25	ARIE BIDAYANTO, SE.	19690404 199003 1 009	Fungsional PKB Pelaksana Lanjutan	Sarjana	
26	MUSTAJIB, Ama., PKB	19730410 199703 1 005	Fungsional PKB Pelaksana Lanjutan	Diploma II PKB	
27	SUTARI, AMd.	19770117 200604 1 016	Fungsional PKB Pelaksana Lanjutan	Sarjana Muda	

Sumber: Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang, 2015.

Sesuai dengan Perda Nomor 40 tahun 2007 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang tugas pokok Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang adalah sebagai berikut:

(1) Kepala Dinas, mempunyai tugas:

- a. Membantu Bupati dalam melaksanakan kewenangan desentralisasi bidang Perhubungan berdasarkan pedoman dan kebijakan yang ditetapkan oleh Bupati;
- b. Memimpin dan melaksanakan fungsi Dinas Perhubungan yang telah ditetapkan;
- c. Memimpin dan mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan aparat pelaksana dan staf Dinas Perhubungan.
- d. Kepala Dinas dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah

(2) Sekretaris, mempunyai tugas:

Sekretariat mempunyai tugas menyelenggarakan urusan umum, perlengkapan, kepegawaian, program perencanaan, keuangan dan memberikan pelayanan teknis administratif dan fungsional kepada semua unsur dilingkungan Dinas Perhubungan berdasarkan pedoman dan kebijakan yang ditetapkan oleh Kepala Dinas.

(3) Sub. Bagian Umum, mempunyai tugas:

Sub. Bagian Umum mempunyai tugas membantu Sekretaris dalam melaksanakan urusan umum dan memberikan layanan internal.

(4) Sub. Bagian Kepegawaian, mempunyai tugas:

Sub. Bagian Kepegawaian mempunyai tugas membantu Sekretaris dalam melaksanakan urusan kepegawaian pada Dinas Perhubungan.

- (5) Sub. Bagian Keuangan, mempunyai tugas:

Sub. Bagian Keuangan mempunyai tugas membantu Sekretariat dalam melaksanakan urusan keuangan dan melaksanakan penatausahaan administrasi keuangan Dinas Perhubungan.

- (6) Bidang Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas, mempunyai tugas:

Bidang Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan perumusan kebijakan, strategi dan program teknis pembangunan transportasi darat pada jangka pendek, menengah dan panjang Bidang Manajemen Lalu Lintas.

- (7) Seksi Rekayasa Lalu Lintas, mempunyai tugas:

Seksi Rekayasa Lalu Lintas mempunyai tugas membantu Bidang Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas dalam melaksanakan Rekayasa dan Teknologi Lalu Lintas sebagai pedoman kerja.

- (8) Seksi Perparkiran, mempunyai tugas:

Seksi Perparkiran mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas dalam melaksanakan perencanaan strategis penataan perparkiran.

- (9) Bidang Lalu Lintas, mempunyai tugas:

Bidang Lalu Lintas mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan kebijakan program dan petunjuk teknis pengendalian dan operasional lalu lintas.

- (10) Seksi Pengendalian dan Operasional Lalu Lintas, mempunyai tugas:

Seksi Pengendalian dan Operasional Lalu Lintas mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Pengairan melaksanakan operasional teknis pengendalian dan operasional kelalulintasan.

- (11) Seksi Bimbingan Lalu Lintas, mempunyai tugas:

Seksi Bimbingan Lalu Lintas mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Lalu Lintas dalam melaksanakan operasional teknis Bimbingan Lalu Lintas.

- (12) Bidang Angkutan, mempunyai tugas:

Bidang Angkutan mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan kebijakan program dan petunjuk teknis angkutan dan prasarana angkutan.

- (13) Seksi Angkutan Dalam Trayek, mempunyai tugas:

Seksi Angkutan Dalam Trayek mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Angkutan dalam melaksanakan operasional teknis angkutan Dalam Trayek.

- (14) Seksi Angkutan Tidak Dalam Trayek, mempunyai tugas:

Seksi Angkutan Tidak dalam Trayek mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Angkutan melaksanakan operasional teknis angkutan Tidak Dalam Trayek.

- (15) Bidang Teknik Sarana Dan Prasarana, mempunyai tugas:

Bidang Teknik Sarana dan Prasarana mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan kebijakan program dan menyusun petunjuk teknis Bidang Teknik Sarana dan Prasarana.

- (16) Seksi Teknik Sarana, mempunyai tugas:

Seksi Teknik Sarana mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Teknik Sarana dan Prasarana dalam melaksanakan Operasional Bidang Teknik Sarana dan Prasarana.

(17) Seksi Teknik Prasarana, mempunyai tugas:

Seksi Teknik Prasarana mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Teknik Sarana dan Prasarana dalam melaksanakan Perencanaan Pemeliharaan dan Perawatan alat-alat Pengujian beserta prasarana fisik pengujian.

(18) Unit Pelaksana Teknis Terminal, mempunyai tugas:

Unit Pelaksana Teknis Terminal pada Dinas Perhubungan mempunyai tugas melaksanakan operasional Unit Pelaksana Teknis Terminal pada Dinas Perhubungan.

(19) Sub Bagian Tata Usaha Terminal, mempunyai tugas:

Sub Bagian Tata Usaha Terminal mempunyai tugas membantu Kepala Unit Pelaksana Teknis Terminal dalam melaksanakan kegiatan urusan umum, kepegawaian, keuangan dan memberikan pelayanan teknis administratif dan fungsional kepada semua unsur di lingkungan Unit Pelaksana Teknis Terminal berdasarkan pedoman dan kebijakan yang ditetapkan oleh Kepala Unit Pelaksana Teknis Terminal.

(20) Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor, mempunyai tugas:

Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor pada Dinas Perhubungan mempunyai tugas melaksanakan operasional Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor pada Dinas Perhubungan.

(21) Sub Bagian Tata Usaha Pengujian Kendaraan Bermotor, mempunyai tugas:

Sub Bagian Tata Usaha Pengujian Kendaraan Bermotor mempunyai tugas membantu Kepala Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor dalam melaksanakan kegiatan urusan umum, kepegawaian, keuangan dan memberikan pelayanan teknis administratif dan fungsional kepada semua unsur di lingkungan Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor berdasarkan pedoman dan kebijakan yang ditetapkan oleh Kepala Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor.

- (22) Pelaksana Pengujian Kendaraan Bermotor, mempunyai tugas:

Pelaksana Pengujian Kendaraan Bermotor mempunyai tugas membantu Kepala Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor dalam melaksanakan tugas pelayanan masyarakat bidang pengujian kendaraan bermotor berdasarkan pedoman dan kebijakan yang ditetapkan oleh Kepala UPT Pengujian Kendaraan Bermotor.

- (23) Unit Pelaksana Teknis Telekomunikasi, mempunyai tugas:

Unit Pelaksana Teknis Telekomunikasi mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan Perencanaan Program dan Kegiatan Telekomunikasi.

- (24) Sub Bagian Tata Usaha Telekomunikasi, mempunyai tugas:

Sub Bagian Tata Usaha Telekomunikasi mempunyai tugas membantu Kepala Unit Pelaksana Teknis Telekomunikasi dalam melaksanakan kegiatan urusan umum, kepegawaian, keuangan dan memberikan pelayanan teknis administratif dan fungsional kepada semua unsur di lingkungan Unit Pelaksana Teknis Telekomunikasi berdasarkan pedoman dan kebijakan yang ditetapkan oleh Kepala Unit Pelaksana Teknis Telekomunikasi.

4.3 Deskripsi Responden

Dari 99 kuesioner yang disebarkan, dapat diketahui gambaran umum tentang responden yaitu mengenai usia, pendidikan formal dan pekerjaan. Berikut ini disajikan uraian tentang gambaran responden tersebut, yaitu:

a. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Usia responden cukup bervariasi dari usia 20 tahun hingga 60 tahun. Untuk memudahkan dalam identifikasi, maka usia responden dikelompokkan menjadi 4 kelompok dengan jumlah responden seperti disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.16. Deskripsi Responden berdasarkan Usia

Usia (Tahun)	Frekuensi	Persentase
20 – 30	2	2,03%
31 – 40	23	23.23%
41 – 50	33	33.33%
51 – 60	41	41.41%
Total	99	100%

Sumber: Data primer diolah, 2015.

Dari tabel di atas tampak bahwa sebagian besar responden berusia 31 hingga di atas 60 tahun, dan yang terbanyak adalah usia 51 – 60 tahun yaitu 41 orang (41.41%), menyusul responden yang berusia 41 – 50 tahun yaitu 33 orang (33.33%) dan berusia 31 – 40 tahun yaitu 23 orang (23.23%) dan untuk yang berusia 20 – 30 tahun terdapat 2 orang (2.03%). Terlihat bahwa angkutan bus dibutuhkan oleh semua usia, dari usia 20 hingga 60 tahun.

b. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Formal

Pendidikan formal yaitu tamat SD, SMP, SMA dan yang sederajat serta dari perguruan Tinggi, seperti disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.17. Deskripsi Responden berdasarkan Pendidikan Formal

Jenjang Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SD	37	37.37%
SMP	36	36.36%
SMA	22	22.22%
Perguruan tinggi	4	4.04%
Total	99	100%

Sumber: Data primer diolah, 2015.

Tabel di atas tampak bahwa sebagian besar responden berpendidikan SD yaitu 37 orang (37.37%) dan SMP sebanyak 36 orang (36.36%) dan SMA terdapat 22 orang (22.22%) serta dari perguruan tinggi (S1) terdapat 4 orang (4.04%). data tersebut terlihat bahwa mayoritas responden memiliki pendidikan rendah yaitu SMP dan SD, hal ini terkait dengan domisili responden yang berada di daerah yaitu kabupaten sehingga pendidikan tinggi bukan menjadi prioritas utama bagi mereka.

c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan responden sebagian besar adalah petani dan berdagang di pasar, ibu rumah tangga serta ada beberapa tenaga serabutan, seperti disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.18. Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Buruh Petani	23	23.23%
Berdagang di pasar	47	47.48%
Ibu rumah tangga	8	8.08%
Tenaga serabutan	12	12.12%
Tukang bangunan	9	9.09%
Total	99	100%

Sumber: Data primer diolah, 2015.

Dari tabel di atas tampak bahwa sebagian besar responden adalah berdagang di pasar yaitu 47 orang (47.48%). Selain itu, responden yang bekerja sebagai buruh tani juga banyak yaitu 23 orang (23.23%), dan kadang-kadang mereka juga menjadi buruh tani di berbagai tempat sehingga membutuhkan angkutan bus untuk mencapai tempat kerja. Demikian juga untuk yang bekerja sebagai tenaga serabutan terdapat 12 orang (12.12%) serta tukang bangunan (0.09%) juga membutuhkan kendaraan bus untuk menjangkau tempat kerjanya, untuk ibu rumah tangga yaitu terdapat 8 orang (8.08%).

Dari uraian di atas, tampak bahwa dari beberapa pekerjaan yang ditekuni responden juga membutuhkan angkutan bus untuk menunjang pekerjaannya.

4.4 Deskripsi Variabel

Deskripsi variabel dimaksudkan untuk menyajikan gambaran jawaban atau tanggapan responden tentang pelayanan angkutan umum bus antara kota dalam propinsi dan kepuasan penumpang. Responden diminta untuk menanggapi 23 dari variabel pelayanan angkutan umum bus antara kota (X) dan 8 pernyataan dari

variable kepuasan penumpang (Y) yang telah disediakan pilihan jawabannya, yaitu:

Tabel 4.19. Dasar Interpretasi Skor Rata-Rata dalam Variabel Penelitian

No	Skor Rata-Rata	Interpretasi
1	Antara 1.00 hingga 1.80	Sangat tidak setuju
2	Antara 1.81 hingga 2.60	Tidak setuju
3	Antara 2.61 hingga 3.40	Ragu-ragu
4	Antara 3.41 hingga 4.20	Setuju
5	Antara 4.21 hingga 5.00	Sangat setuju

Sumber: Sugiyono (2012:98).

Gambaran variabel-variabel yang diteliti berdasarkan hasil penyebaran kuesioner selengkapya akan dikemukakan dalam penjelasan sebagai berikut:

4.2.1 Deskripsi Variabel pelayanan angkutan umum bus antara kota dalam propinsi (X)

Pada variabel pelayanan angkutan umum bus antara kota dalam propinsi (X), responden diminta untuk menanggapi 23 pernyataan yang sudah disediakan pilihan jawabannya, seperti disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.20. Deskripsi Variabel pelayanan angkutan umum bus antara kota dalam propinsi (X)

Variabel	Indikator	Item	Pilihan Jawaban										Mean
			STS		TS		CS		S		SS		
			F	%	f	%	F	%	f	%	F	%	
X	X ₁	X _{1.1}	0	0	2	2.0	10	10.1	61	61.6	26	26.3	4.14
		X _{1.2}	0	0	0	0	4	4.0	56	56.6	39	39.4	4.35
		X _{1.3}	0	0	0	0	14	14.1	58	58.6	27	27.3	4.15
		X _{1.4}	0	0	1	1.0	7	7.1	54	54.5	37	37.4	4.31
		X _{1.5}	0	0	0	0	6	6.1	54	54.5	39	39.4	4.35
		X _{1.6}	0	0	0	0	6	6.1	52	52.5	41	41.4	4.37
	X ₂	X _{2.1}	0	0	2	2.0	5	5.1	70	70.7	22	22.2	4.15
		X _{2.2}	0	0	2	2.0	4	4.0	41	41.4	53	53.5	4.49
		X _{2.3}	0	0	1	1.0	5	5.1	63	63.6	30	30.3	4.26
		X _{2.4}	0	0	1	1.0	3	3.0	63	63.6	32	32.3	4.28
	X ₃	X _{3.1}	0	0	1	1.0	3	3.0	57	57.6	38	38.4	4.35
		X _{3.2}	0	0	0	0	10	10.1	57	57.6	32	32.3	4.25
		X _{3.3}	30	30.3	47	47.5	9	9.1	8	8.1	5	5.1	2.10
		X _{3.4}	0	0	0	0	13	13.1	76	76.8	10	10.1	3.98
	X ₄	X _{4.1}	0	0	0	0	7	7.1	73	73.7	19	19.2	4.13
		X _{4.2}	0	0	0	0	17	17.2	60	60.6	22	22.2	4.06
	X ₅	X _{5.1}	31	31.3	15	15.2	29	29.3	14	14.1	10	10.1	2.57
		X _{5.2}	7	7.1	48	48.5	31	31.3	6	6.1	7	7.1	2.58
	X ₆	X _{6.1}	0	0	0	0	20	20.2	65	65.7	14	14.1	3.95
		X _{6.2}	0	0	0	0	6	6.1	47	47.5	46	46.5	4.41
		X _{6.3}	0	0	0	0	6	6.1	50	50.5	43	43.4	4.39
		X _{6.4}	1	1.0	2	2.0	13	13.1	64	64.6	19	19.2	4.01
		X _{6.5}	0	0	3	3.0	19	19.2	66	66.7	11	11.1	3.87
	Mean total (rerata) X												3.98

Sumber: Data primer, diolah, 2015.

Keterangan:

- X_{1.1} : Identitas kendaraan berupa nomor dan nama kendaraan dengan nilai ukur minimal terdapat satu stiker
X_{1.2} : Tanda pengenalan pengemudi berupa kartu dan nomor induk pengemudi dengan jumlah minimal terdapat satu kartu
X_{1.3} : Lampu isyarat tanda bahaya berupa tombol dan lampu isyarat tanda bahaya minimal terdapat satu
X_{1.4} : Lampu penerangan dengan nilai ukur ada dan berfungsi dengan baik
X_{1.5} : Petugas keamanan dengan jumlah minimal ada ada satu petugas
X_{1.6} : Kaca film dengan nilai ukur maksimal 60% kegelapan
X_{2.1} : Kelaikan kendaraan dengan nilai ukur lulus uji kelaikan kendaraan
X_{2.2} : Peralatan keselamatan terdiri dari palu pemecah kaca, tabung pemadam kebakaran, dan tombol pembuka pintu otomatis dengan nilai ukur ada dan berfungsi dengan baik
X_{2.3} : Fasilitas kesehatan berupa kotak P3K dengan nilai ukur minimal satu set setiap kendaraan
X_{2.4} : Informasi tanggap darurat berupa informasi pengaduan minimal terdapat satu stiker
X_{3.1} : Lampu penerangan dengan nilai ukur jumlah lampu dan berfungsi dengan baik
X_{3.2} : Kapasitas angkut dengan nilai ukur sesuai dengan kapasitas angkut
X_{3.3} : Fasilitas pengatur suhu ruangan dengan nilai ukur berupa *air conditioner* (AC) berfungsi dengan baik
X_{3.4} : Fasilitas kebersihan berupa tempat pembuangan sampah dengan nilai ukur ada minimal satu tempat sampah
X_{4.1} : Ketersediaan integrasi jaringan pengumpan berupa angkutan umum dalam kota dengan nilai ukur ada dan terlayani
X_{4.2} : Tarif terjangkau berupa biaya yang ditawarkan operator dengan nilai ukur sesuai dengan SK tarif yang berlaku di daerah tersebut
X_{5.1} : Kursi prioritas berupa tempat duduk prioritas dengan nilai ukur minimal ada empat kursi
X_{5.2} : Ruang khusus bagi pengguna kursi roda dengan nilai ukur harus tersedia
X_{6.1} : Waktu tunggu antara 7 – 10 menit
X_{6.2} : Kecepatan Perjalanan rata-rata perjalanan maksimal 70Km/Jam
X_{6.3} : Ketepatan waktu dan kepastian jadwal keberangkatan dan kedatangan mobil bus
X_{6.4} : Informasi gangguan perjalanan mobil bus berupa stiker pengaduan
X_{6.5} : Sistem pembayaran manual dapat dilakukan dengan mudah

Dari tabel di atas diketahui bahwa untuk item $X_{1.1}$ yaitu identitas kendaraan berupa nomor dan nama kendaraan dengan nilai ukur minimal terdapat satu stiker ditanggapi setuju oleh sebagian besar responden yaitu 61 orang (61.6%) dan 26 orang (26.3%) menyatakan sangat setuju, sedangkan yang menyatakan cukup setuju terdapat 10 orang (10.1%) serta 2 orang (2.0%) menyatakan tidak setuju. Dilihat dari nilai rata-rata item $X_{1.1}$ sebesar 4.14 memberikan gambaran bahwa mayoritas responden setuju jika dikatakan identitas kendaraan berupa nomor dan nama kendaraan dengan nilai ukur minimal terdapat satu stiker sehingga dapat dibaca sekaligus oleh penumpang.

Dari tabel di atas untuk item $X_{1.2}$ bahwa tanda pengenal pengemudi berupa kartu dan nomor induk pengemudi dengan jumlah minimal terdapat satu kartu ditanggapi setuju oleh sebagian besar responden yaitu 56 orang (56.6%) dan 39 orang (39.4%) serta yang menyatakan cukup setuju terdapat 4 orang (4.0%). Dilihat dari nilai rata-rata item $X_{1.2}$ sebesar 4.35 menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju jika dikatakan tanda pengenal pengemudi berupa kartu dan nomor induk pengemudi dengan jumlah minimal terdapat satu kartu sehingga mudah dibaca dan dikenali oleh penumpang.

Item ketiga yaitu $X_{1.3}$:menyatakan lampu isyarat tanda bahaya berupa tombol dan lampu isyarat tanda bahaya minimal terdapat satu ditanggapi setuju oleh sebagian besar responden yaitu 58 orang (58.6%) dan 27 orang (27.3%) menyatakan sangat setuju, serta yang menyatakan cukup setuju 14 orang (14.1%). Dilihat dari nilai rata-rata yaitu 4.15 memberikan gambaran bahwa sebagian besar responden setuju jika dikatakan lampu isyarat tanda bahaya berupa tombol dan

lampu isyarat tanda bahaya minimal terdapat satu di dalam bus, sehingga dapat menyakinkan penumpang bahwa bus ini aman.

Pernyataan pada item $X_{1.4}$ bahwa lampu penerangan dengan nilai ukur ada dan berfungsi dengan baik ditanggapi setuju oleh sebagian besar responden yaitu 54 orang (54.4%) dan 37 orang (37.4%) menyatakan sangat setuju serta yang menyatakan cukup setuju terdapat 7 orang (7.1%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju terdapat 1 orang (1.0%). Dilihat dari nilai rata-rata item $X_{1.4}$ sebesar 4.31 memberikan gambaran bahwa responden setuju jika dikatakan lampu penerangan dengan nilai ukur ada dan berfungsi dengan baik. Hal ini berarti lampu penerangan bus memadai dan berfungsi dengan baik.

Item $X_{1.5}$ yaitu tentang pernyataan bahwa petugas keamanan dengan jumlah minimal ada ada satu petugas ditanggapi setuju oleh 54 orang (54.4%) dan 39 orang (39.4%) menyatakan sangat setuju serta 6 orang (6.1%) menyatakan cukup setuju. Dilihat dari nilai rata-rata sebesar 4.35 menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju jika dikatakan petugas keamanan dengan jumlah minimal ada ada satu petugas. Kondektur sekaligus berfungsi sebagai petugas keamanan dan memberikan layanan yang sekiranya dibutuhkan oleh penumpang.

Item terkait dengan kaca film bus $X_{1.6}$ mayoritas responden yaitu 52 orang (52.5%) menyatakan setuju dengan kaca film karena sesuai dengan nilai ukur (maksimal 60% kegelapan), 41 orang (41.4%) menyatakan sangat setuju dan 6 orang (6.1%) menyatakan cukup setuju. Dilihat dari nilai rata-rata $X_{1.6}$ sebesar 4.31 memberikan gambaran bahwa mayoritas responden setuju dengan kaca film bus karena sesuai dengan standar yang ditetapkan yaitu maksimal 60% kegelapan. Penumpang dapat mengetahui kesesuaian standar ini dengan

mengamati kaca depan bus yang terang (tidak ada penghalang sama sekali) sehingga tidak mengganggu jarak pandang sopir bus maupun penumpang.

Item $X_{2.1}$ bahwa pernyataan kelaikan kendaraan dengan nilai ukur lulus uji kelaikan kendaraan ditanggapi setuju oleh 70 orang (70.7%) dan 22 orang (22.2%) menyatakan sangat setuju serta 5 orang (5.1%) menyatakan cukup setuju, sedangkan 2 orang (2.0%) menyatakan tidak setuju. Dilihat dari nilai rata-rata $X_{2.1}$ sebesar 4.15 memberikan gambaran bahwa bus lulus uji kelaikan kendaraan sehingga penumpang merasa nyaman selama perjalanan. Penumpang dapat mengukur kelaikan ini dengan melihat kondisi fisik bus yang masih bagus dan tidak ada gangguan pada saat perjalanan (mogok, ban kempes dan sebagainya).

Item $X_{2.2}$ bahwa peralatan keselamatan terdiri dari palu pemecah kaca, tabung pemadam kebakaran, dan tombol pembuka pintu otomatis dengan nilai ukur ada dan berfungsi dengan baik ditanggapi sangat setuju oleh 53 orang (53.5%) dan 41 orang (41.4%) menyatakan setuju serta 4 orang (4.0%) menyatakan cukup setuju sedangkan 2 orang (2.0%) menyatakan tidak setuju. Dilihat dari rata-rata item $X_{2.2}$ yaitu 4.49 menyatakan bahwa mayoritas responden sangat setuju jika dikatakan peralatan keselamatan terdiri dari palu pemecah kaca, tabung pemadam kebakaran, dan tombol pembuka pintu otomatis dengan nilai ukur ada dan berfungsi dengan baik. Penumpang dapat mengetahui peralatan keselamatan tersebut dengan melihat langsung peralatan tersebut yang terletak di depan (tempat sopir) atau menanyakan langsung ke kondektur tentang peralatan keselamatan tersebut.

Item $X_{2.3}$ tentang fasilitas kesehatan berupa kotak P3K dengan nilai ukur minimal satu set setiap kendaraan ditanggapi setuju oleh 63 orang (63.9%) dan 30

orang (30.3%) menyatakan sangat setuju serta 5 orang (5.1%) menyatakan cukup setuju, sedangkan 1 orang (1.0%) menyatakan tidak setuju. Dilihat dari nilai rata-rata item $X_{2.3}$ sebesar 4.26 memberikan gambaran bahwa mayoritas responden setuju jika dikatakan fasilitas kesehatan berupa kotak P3K dengan nilai ukur minimal satu set setiap kendaraan, artinya kotak P3K tersedia di bus dan dapat digunakan oleh penumpang sewaktu-waktu dibutuhkan saat diperjalanan.

Item $X_{2.4}$ tentang informasi tanggap darurat berupa informasi pengaduan minimal terdapat satu stiker ditanggapi setuju oleh sebagian besar responden yaitu 63 orang (63.6%) dan ditanggapi sangat setuju oleh 32 orang (32.3%) serta 3 orang (3.0%) menyatakan cukup setuju sedangkan 1 orang (1.0%) menyatakan tidak setuju. Dilihat dari rata-rata $X_{2.4}$ sebesar 4.28 menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju jika dikatakan informasi tanggap darurat berupa informasi pengaduan minimal terdapat satu stiker. Stiker tersebut pada umumnya ditempelkan di kaca samping bus atau dipintu bagian luar agar mudah dibaca oleh penumpang.

Pernyataan tentang jumlah lampu pada item $X_{3.1}$ ditanggapi setuju oleh 57 orang (57.6%) dan 38 orang (38.4%) menyatakan sangat setuju serta 3 orang (3.0%) menyatakan cukup setuju sedangkan yang menyatakan tidak setuju hanya 1 orang (1.0%). Dilihat dari nilai rata-rata $X_{3.1}$ sebesar 4.35 berarti sebagian besar responden sangat setuju jika dikatakan lampu penerangan dengan nilai ukur jumlah lampu dan berfungsi dengan baik, karena lampu penerangan di dalam bus ada dan dalam keadaan baik dari depan bus hingga belakang.

Dari tabel di atas terlihat bahwa mayoritas responden yaitu 57 orang (57.6%) menyatakan setuju pada item $X_{3.2}$ yaitu kapasitas angkut dengan nilai ukur sesuai

dengan kapasitas angkut, 32 orang (32.3%) menyatakan sangat setuju dan 10 orang (10.1%) menyatakan cukup setuju. Dilihat dari rata-rata item $X_{3.2}$ sebesar 4.25 memberikan gambaran bahwa mayoritas responden setuju jika dikatakan kapasitas angkut dengan nilai ukur sesuai dengan kapasitas angkut, artinya jumlah penumpang sesuai dengan jumlah kursi (tidak ada penumpang yang berdiri).

Pernyataan item $X_{3.3}$ tentang fasilitas AC, 47 orang (47.5%) menyatakan tidak setuju dan 30 orang (30.3%) menyatakan sangat tidak setuju, sedangkan yang menyatakan cukup setuju terdapat 9 orang (9.1%). Terdapat 8 orang (8.1%) menyatakan setuju dan 5 orang (5.1%) menyatakan sangat setuju. Dilihat dari nilai rata-rata $X_{3.3}$ sebesar 2.10 menunjukkan bahwa mayoritas responden tidak setuju dengan pernyataan fasilitas pengatur suhu ruangan dengan nilai ukur berupa *air conditioner* (AC) berfungsi dengan baik, karena pada umumnya bus yang beroperasi di Lumajang tidak menggunakan AC.

Dari tabel di atas diketahui bahwa mayoritas responden yaitu 76 orang (76.8%) menyatakan setuju pada item $X_{3.4}$ yaitu fasilitas kebersihan berupa tempat pembuangan sampah dengan nilai ukur ada minimal satu tempat sampah dan 13 orang (13.1%) menyatakan cukup setuju serta 10 orang (10.1%) menyatakan sangat setuju. Dari nilai rata-rata $X_{3.4}$ sebesar 3.98 memberikan gambaran bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan tersebut, artinya tempat sampah cukup tersedia dan biasanya ada 3 keranjang sampah di depan, di tengah dan di bagian belakang bus.

Item $X_{4.1}$ yaitu ketersediaan integrasi jaringan pengumpan berupa angkutan umum dalam kota dengan nilai ukur ada dan terlayani ditanggapi setuju oleh 73 orang (73.7%) dan 19 orang (19.2%) menyatakan sangat setuju dan 7 orang

(7.1%) menyatakan cukup setuju. Dilihat dari nilai rata-rata $X_{4.1}$ sebesar 4.13 memberikan gambaran bahwa mayoritas responden setuju pada pernyataan ketersediaan integrasi jaringan pengumpan berupa angkutan umum dalam kota dengan nilai ukur ada dan terlayani. Artinya, jika sewaktu-waktu bus tidak dapat beroperasi, maka kendaraan pengganti sudah diantisipasi oleh Dishub, seperti colt, angkutan kota (mikrolet) dan jika dibutuhkan dapat menggunakan kendaraan TNI untuk mengangkut penumpang.

Dari tabel di atas untuk item $X_{4.2}$ tentang tarif terjangkau ditanggapi setuju oleh 60 orang (60.6%) dan 22 orang (22.2%) menyatakan sangat setuju dan 17 orang (17.2%) menyatakan cukup setuju. Dilihat dari nilai rata-rata 4.06 memberikan gambaran bahwa mayoritas responden setuju dengan tariff yang ditetapkan karena dengan SK tarif yang berlaku di Lumajang,

Pernyataan selanjutnya yaitu item $X_{5.1}$ tentang kursi prioritas, sebagian besar responden yaitu 31 orang (31.3%) menyatakan tidak setuju dan 29 orang (29.3%) menyatakan cukup setuju dan yang menyatakan tidak setuju terdapat 15 orang (15.2%). Terdapat 14 orang (14.1%) yang menyatakan setuju dan 10 orang (10.1%) menyatakan sangat setuju. Dilihat dari nilai rata-rata 2.57 menunjukkan bahwa mayoritas responden tidak setuju jika dikatakan kursi prioritas berupa tempat duduk prioritas dengan nilai ukur minimal ada empat kursi, karena bus yang beroperasi di Lumajang pada umumnya tidak menyediakan kursi prioritas.

Item kedepalan belas yaitu $X_{5.2}$ tentang ruang khusus untuk kursi roda ditanggapi tidak setuju oleh 48 orang (48.5%) dan 31 orang (31.3%) menyatakan cukup setuju dan yang menyatakan tidak setuju terdapat 7 orang (7.1%). Terdapat 7 orang (7.1%) yang menyatakan sangat setuju dan 6 orang (6.1%) menyatakan

setuju. Namun, jika dilihat dari nilai rata-rata sebesar 2.58 memberikan gambaran bahwa mayoritas responden tidak setuju dengan pernyataan ruang khusus bagi pengguna kursi roda dengan nilai ukur harus tersedia, karena pada umumnya bus yang beroperasi di Lumajang tidak menyediakan ruang khusus bagi pengguna kursi roda.

Untuk item $X_{6.1}$ tentang waktu tunggu antara 7 – 10 menit ditanggapi setuju oleh 65 (65.7%) dan 14 orang (14.1%) menyatakan sangat setuju serta 20 orang (20.2%) menyatakan cukup setuju. Rata-rata item $X_{6.1}$ sebesar 3.95 menggambarkan bahwa mayoritas responden setuju dengan pernyataan tersebut, karena pada umumnya penumpang mudah memperoleh bus karena jarak bus yang satu dengan bus yang berikutnya tidak terlalu jauh.

Item $X_{6.2}$ yaitu kecepatan perjalanan rata-rata perjalanan maksimal 70Km/Jam ditanggapi setuju oleh 47 orang (47.5%) dan 46 orang (46.5%) menyatakan sangat setuju serta 6 orang (6.1%) menyatakan cukup setuju. Dilihat dari nilai rata-rata item $X_{6.2}$ sebesar 4.41 menggambarkan bahwa mayoritas responden setuju dengan kecepatan bus yaitu rata-rata 70km per jamnya.

Pernyataan pada item $X_{6.3}$ yaitu ketepatan waktu dan kepastian jadwal keberangkatan dan kedatangan mobil bus, 50 orang (50.5%) menyatakan setuju, 43 orang (43.4%) menyatakan sangat setuju dan 6 orang (6.1%) menyatakan cukup setuju. Dilihat dari rata-rata $X_{6.3}$ yaitu sebesar 4.39 menggambarkan bahwa mayoritas responden sangat setuju jika dikatakan bus di Lumajang tepat waktu, baik keberangkatan dan kedatangan bus.

Untuk $X_{6.4}$ tentang informasi gangguan perjalanan mobil bus berupa stiker pengaduan ditanggapi setuju oleh 64 orang (64.6%) dan 19 orang (19.2%)

menyatakan sangat setuju serta 13 orang (13.1%) menyatakan cukup setuju. Terdapat 2 orang (2.0%) yang menyatakan tidak setuju dan 1 orang (1.0%) menyatakan sangat tidak setuju. Dilihat dari nilai rata-rata $X_{6,4}$ sebesar 4.01 menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju dengan stiker pengaduan yang dipasang di kaca atau dipintu bus sehingga jika adalah gangguan diperjalanan penumpang dapat menyampaikan pengaduan dengan cepat.

Sistem pembayaran manual dapat dilakukan dengan mudah ($X_{6,5}$) ditanggapi setuju oleh 66 orang (66.7%) dan 19 orang (19.2%) menyatakan cukup setuju serta 11 orang (11.1%) menyatakan sangat setuju, sedangkan 3 orang (3.0%) menyatakan tidak setuju. Dilihat dari nilai rata-rata yaitu sebesar 3.87 menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju dengan system pembayaran manual yang dilakukan secara langsung saat naik bus dan membayar di kondektur.

Dilihat dari nilai rerata X sebesar 3.98 memberikan gambaran bahwa mayoritas responden setuju dengan pelayanan angkutan umum bus antara kota dalam propinsi (X) yang berarti pelayanan angkutan umum bus antar kota dalam propinsi di Kabupaten Lumajang sudah baik, meskipun tidak menyediakan layanan AC, ruang prioritas maupun ruang khusus bagi pengguna kursi roda, tetapi pelayanan yang lain sudah sesuai dengan peraturan yang ada.

4.2.2 Deskripsi Variabel Kepuasan penumpang (Y)

Pada variabel kepuasan penumpang (Y), responden diminta untuk menanggapi 8 pernyataan yang sudah disediakan pilihan jawabannya, seperti disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.21. Deskripsi Variabel Kepuasan Penumpang (Y)

Variabel	Indikator	Item	Pilihan Jawaban										Mean
			STS		TS		CS		S		SS		
			F	%	f	%	F	%	f	%	F	%	
Y	Y ₁	Y _{1.1}	0	0	5	5.1	5	5.1	77	77.8	12	12.1	3.99
		Y _{1.2}	0	0	4	4.0	2	2.0	74	74.7	19	19.2	4.11
		Y _{1.3}	0	0	4	4.0	4	4.0	50	50.5	41	41.4	4.31
	Y ₂	Y _{2.1}	0	0	0	0	8	8.1	52	52.5	39	39.4	4.31
		Y _{2.2}	0	0	2	2.0	0	0	49	49.5	48	48.5	4.45
	Y ₃	Y _{3.1}	0	0	0	0	1	1.0	59	59.6	39	39.4	4.37
		Y _{3.2}	0	0	0	0	0	0	49	49.5	50	50.5	4.51
		Y _{3.3}	0	0	0	0	1	1.0	62	62.6	36	36.4	4.36
	Mean total Y												4.30

Sumber: Data primer, diolah, 2015.

Keterangan:

Y_{1.1} :Fasilitas bus lengkap

Y_{1.2} :Sopir memberikan pelayanan dengan baik

Y_{1.3} :Kondektur memberikan pelayanan dengan baik

Y_{2.1} :Adanya keinginan untuk menyampaikan pelayanan tersebut kepada orang lain

Y_{2.2} :Adanya keinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan angkutan umum bus

Y_{3.1} :Puas terhadap pelayanan sopir

Y_{3.2} :Puas terhadap kenyamanan selama di dalam bus

Y_{3.3} :Puas terhadap kondisi fisik bus (bus masih bagus)

Dari tabel di atas, untuk item Y_{1.1} tentang fasilitas bus lengkap ditanggapi setuju oleh 77 orang (77.8%) dan 12 orang (12.1%) menyatakan sangat setuju serta 5 orang (5.1%) menyatakan cukup setuju, sedangkan yang menyatakan tidak setuju terdapat 5 orang (5.1%). Dilihat dari rata-rata Y_{1.1} sebesar 3.99 memberikan gambaran bahwa mayoritas responden setuju jika dikatakan fasilitas bus yang beroperasi di Lumajang lengkap sehingga responden merasa puas.

Item Y_{1.2} bahwa sopir memberikan pelayanan dengan baik ditanggapi setuju oleh 74 orang (74.7%) dan 19 orang (19.2%) menyatakan sangat setuju serta 2 orang (2.0%) menyatakan cukup setuju serta 4 orang (4.0%) menyatakan tidak setuju. Dilihat dari rata-rata sebesar 4.11 berarti mayoritas responden setuju jika dikatakan sopir memberikan pelayanan yang baik.

Pernyataan item Y_{1.3} tentang kondektur memberikan pelayanan dengan baik ditanggapi setuju oleh 50 orang (50.5%) dan 41 orang (41.4%) menyatakan sangat setuju serta 4 orang (4.0%) menyatakan tidak setuju, sedangkan yang menyatakan tidak setuju terdapat 4 orang (4.0%). Dilihat dari nilai rata-rata Y_{1.3} sebesar 4.31 memberikan gambaran bahwa mayoritas responden setuju jika dikatakan kondektur memberikan pelayanan dengan baik.

Pernyataan keempat yaitu Y_{2.1} tentang adanya keinginan untuk menyampaikan pelayanan tersebut kepada orang lain, 52 orang (52.5%) menyatakan setuju dan 39 orang (39.4%) menyatakan sangat setuju serta 8 orang (8.1%) menyatakan cukup setuju. Dilihat dari nilai rata-rata sebesar 4.31 menunjukkan bahwa responden puas sehingga ingin menyampaikan pelayanan yang baik tersebut kepada orang lain.

Pernyataan ke lima pada variable kepuasan penumpang yaitu Y_{2.2} bahwa adanya keinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan angkutan umum bus juga ditanggapi setuju oleh 49 orang (49.5%) dan 48 orang (48.5%) menganggapi sangat setuju, tetapi ada 2 orang (2.0%) menyatakan tidak setuju. Dilihat dari nilai rata-rata sebesar 4.45 berarti responden sangat puas sehingga ingin merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan angkutan umum bus.

Item Y_{3.1} tentang kepuasan responden terhadap pelayanan sopir ditanggapi setuju oleh 59 orang (59.6%) dan 39 orang (39.4%) serta 1 orang (1.0%) menyatakan cukup setuju. Dilihat dari nilai rata-rata item sebesar 4.37 berarti mayoritas responden setuju pada pernyataan tersebut sehingga dapat diketahui bahwa responden puas terhadap pelayanan sopir.

Item ke tujuh yaitu $Y_{3.2}$ mengenai kepuasan terhadap kenyamanan selama di dalam bus ditanggapi sangat setuju oleh 50 orang (50.5%) dan setuju oleh 49 orang (49.5%). Nilai rata-rata item $Y_{3.2}$ sebesar 4.51 memberikan gambaran bahwa hampir semua responden puas terhadap kenyamanan selama di dalam bus.

Item terakhir pada variable kepuasan yaitu $Y_{3.3}$ mengenai kepuasan terhadap kondisi fisik bus (bus masih bagus), 62 orang (62.6%) menanggapi setuju dan 36 orang (36.4%) menanggapi sangat setuju serta 1 orang (1.0%) menanggapi cukup setuju. Dilihat dari nilai rata-rata sebesar 4.36 menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas karena kondisi fisik bus masih bagus.

