TUGAS AKHIR
(SKRIPSI)

KEPUASAN PENGGUNAAN ANGKUTAN KOTA BERDASARKAN PERSEPSI PELAJAR KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG

Disusun oleh :
LALU IMAN NOVIAN WAHYUDI
NIM :1124089

PRODI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
2017

Perkumpulan Pengelola Pendidikan Umum dan Teknologi Nasional Malang
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK
Kampus I :Jalan Bendungan sigura-gura No.2 Malang, Jawa TimurTelp. (0341) 551431, Fax. (0341) 553015
Kampus II:Jalan Raya karanglo km 2 Telp.(0341) 417834 Malang

LEMBAR PENGESAHAN

Kepuasan Penggunaan Angkutan Kota Berdasarkan Persepsi Pelajar Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang.

Skripsi Dipertahanakan Dihadapan Majelis Penguji Sidang Skripsi Jenjang Strata Satu (S-1)

Pada Hari : Sabtu
Tanggal : 4 Februari 2017

Diterima Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Teknik

Disusun Oleh
Lalu Iman Novian Wahyudi
11.24.089

Disahkan Oleh,

Penguji I	Penguji II	Penguji III
Ida Soewarni, ST.,MT	Maria C. Endarwati, ST., MIEUM	Ardiyanto M. Gai, ST.,MSI

Mengetahui
Ketua Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota

Ida Soewarni, ST.,MT
NIP. Y. 1039 600 293

Perkumpulan Pengelola Pendidikan Umum dan Teknologi Nasional Malang
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK
Kampus I :Jalan Bendungan sigura-gura No.2 Malang, Jawa TimurTelp. (0341) 551431, Fax. (0341) 553015
Kampus II:Jalan Raya karanglo km 2 Telp.(0341) 417834 Malang

PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepuasan Penggunaan Angkutan Kota Berdasarkan Persepsi Pelajar Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang.

Disusun dan Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota S-1 Institut Teknologi Nasional Malang

Disusun Oleh
Lalu Iman Novian Wahyudi
11.24.089

Menyetujui,

Pembimbing I	Pembimbing II
Arief Setiyawan, ST.,MT	Ir. Agustina Nurul H., MT

Mengetahui
Ketua Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA

Ida Soewarni, ST., MT
NIP. Y. 1039 600 293

Perkumpulan Pengelola Pendidikan Umum dan Teknologi Nasional Malang
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK
Kampus I :Jalan Bendungan sigura-gura No.2 Malang, Jawa TimurTelp. (0341) 551431, Fax. (0341) 553015
Kampus II:Jalan Raya karanglo km 2 Telp.(0341) 417834 Malang

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama	: Lalu Iman Novian Wahyudi
Nim	: 11.24.089
Program Studi	: Perencanaan Wilayah dan Kota
Judul Skripsi	: Kepuasan Penggunaan Angkutan Kota Berdasarkan Persepsi Pelajar Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang.

Menyatakan dengan sungguh-sungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Tugas Akhir ini adalah jiplakan/plagiasi, makam saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

METERAI TEMPEL
TGL. 20
0847FAEF071804402
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Malang, 4 Februari 2017
Yang Membuat Pernyataan

Lalu Iman Novian Wahyudi
NIM: 11.24.089

Perkumpulan Pengelola Pendidikan Umum dan Teknologi Nasional Malang
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK
Kampus I :Jalan Bendungan sigura-gura No.2 Malang, Jawa TimurTelp. (0341) 551431, Fax. (0341) 553015
Kampus II:Jalan Raya karanglo km 2 Telp.(0341) 417834 Malang

LEMBAR PERBAIKAN

Dalam Sidang Komprehensif Tugas Akhir Tingkat Sarjana Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota :

Nama	: Lalu Iman Novian Wahyudi
Nim	: 11.24.089
Hari/ Tanggal	: Sabtu 4 Februari 2017
Program Studi	: Perencanaan Wilayah dan Kota
Judul Skripsi	: Kepuasan Penggunaan Angkutan Kota Berdasarkan Persepsi Pelajar Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang.

Terdapat kekurangan yang meliputi :

1. Hasil dari analisis IPA kurang tajam
2. Abstrak

Malang, 4 Februari 2017
Penguji I

Ida Soewarni, ST., MT

Perkumpulan Pengelola Pendidikan Umum dan Teknologi Nasional Malang
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK
Kampus I :Jalan Bendungan sigura-gura No.2 Malang, Jawa TimurTelp. (0341) 551431, Fax. (0341) 553015
Kampus II:Jalan Raya karanglo km 2 Telp.(0341) 417834 Malang

LEMBAR PERBAIKAN

Dalam Sidang Komprehensif Tugas Akhir Tingkat Sarjana Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota :

Nama	: Lalu Iman Novian Wahyudi
Nim	: 11.24.089
Hari/ Tanggal	: Sabtu 4 Februari 2017
Program Studi	: Perencanaan Wilayah dan Kota
Judul Skripsi	: Kepuasan Penggunaan Angkutan Kota Berdasarkan Persepsi Pelajar Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang.

Terdapat kekurangan yang meliputi :

1. Penulisan abstract
2. Kata pengantar diperbaharui
3. Masih banyak penulisan kata yang salah, chek paragraph, alinea masuk dan lain-lain
4. Judul bukan "identifikasi"
5. Arti identifikasi
6. Teknik survey sasaran> memilah jumlah pelajar dan umum
7. Waktu tempuh normal angkutan
8. Pelajar ogah naik angkot ditanyakan atau tidak ?

Malang, 4 Februari 2017
Penguji II

Maria C. Endarwati, ST.,MIEUM

Perkumpulan Pengelola Pendidikan Umum dan Teknologi Nasional Malang
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK
Kampus I :Jalan Bendungan sigura-gura No.2 Malang, Jawa TimurTelp. (0341) 551431, Fax. (0341) 553015
Kampus II:Jalan Raya karanglo km 2 Telp.(0341) 417834 Malang

LEMBAR PERBAIKAN

Dalam Sidang Komprehensif Tugas Akhir Tingkat Sarjana Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota :

Nama	: Lalu Iman Novian Wahyudi
Nim	: 11.24.089
Hari/ Tanggal	: Sabtu 4 Februari 2017
Program Studi	: Perencanaan Wilayah dan Kota
Judul Skripsi	: Kepuasan Penggunaan Angkutan Kota Berdasarkan Persepsi Pelajar Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang.

Terdapat kekurangan yang meliputi :

1. Abstrak, tata tulis dicel lagi sesuai koreksi di dokumen
2. Rumusan masalah merupakan focus masalah yang dikaji, dicek lagi tulisan karena terlalu banyak
3. Metode analisa tidak operasional seharusnya bisa lebih opeerasional
4. Judul dipertimbangkan untuk dispesifikasikan lagi
5. Setiap sasaran ada benang merah
6. Sasaran satu, dua, dan tiga tidak nyambung. Harus ada satu analisis lagi yang sifatnya penggabung tiga sasaran.
7. Format peta diperbaiki

Malang, 4 Februari 2017
Penguji III

Ardiyanto M. Gai, ST.,M.SI

KEPUASAN PENGGUNAAN ANGKUTAN KOTA BERDASARKAN PERSEPSI PELAJAR KECAMATAN LOWOKWARU, KOTA MALANG

Disusun Oleh:
Lalu Iman Novian Wahyudi

Dosen Pembimbing :
Arief Setiyawan ST.,MT dan Ir. Agustina Nurul Hidayati, MT.

ABSRTAK

Kota Malang sebagai salah satu Kota Pendidikan, merupakan kota yang sedang berkembang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam hal transportasi yang kerap menimbulkan masalah. Berkurangnnya minat pelajar menggunakan angkutan sebagai sarana transportasi menuju kesekolah menimbulkan beberapa masalah seperti penggunaan sepeda oleh pelajar yang belum cukup umur, bertambahnya volume kendaraan yang menyebabkan macet dan tidak jarang terjadi kecelakaan oleh pelajar itu sendiri.Tujuan penelitian ini adalah mencari tahu kepuasan penggunaan angkutan kota trayek AL dan GL di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang.

Metode yang digunakan dalam mengidentifikasi kepuasan penggunaan angkutan kota adalah metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Persentase (rasio) pengguna jasa angkutan kota antara penumpang pelajar dan penumpang umum adalah sebesar 12,5%. Perbandingan jumlah rata-rata pengguna jaa angkutan kota adalah sebesar 15,3 untuk trayek AL, dan 22,41 untuk trayek GL. Perlunya peningkatan perbaikan kualitas pelayanan angkutan kota (mikrolet) trayek AL dan Trayek GL sesuai yang diharapkan oleh pengguna, sehingga pengguna bisa merasakan kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan jasa transportasi.

Kata kunci: Angkutan Kota, *Load Factor*, Penumpang Pelajar

THE USE OF THE GRATIFICATION OF THE CITY TRANSPORT BASED ON STUDENT PERCEPTIONS SUB LOWOKWARU, MALANG

Directed by:
Lalu Iman Novian Wahyudi

Adviser :
Arief Setiyawan ST.,MT dan Ir. Agustina Nurul Hidayati, MT.

ABSTRACT

Malang as one of education, is a growing city in providing service to the community, especially in terms of transportation often cause problems. The decline in student interest in transportation as a means of transport heading to school raises some issues such as the use of bicycles by students who are not yet old enough, increasing the volume of vehicles that cause crashes and not uncommonaccident by the student itself. The purpose of this research was to identify satisfaction use of transportation routes of AL and GL in Lowokwaru Malang.

The methods used in identifying the use of thegratification of the city transport is a method of Importance Performance Analysis (IPA).

Percentage (ratio) between the city transit service users students and general passengers is 12.5%. A comparison of the average number of users is transportation of jaa 15.3 to route AL, and trackage to GL 22.41. The need for improved transportation service quality improvement (mikrolet) Trackage and trackage AL GL as expected by the user, so the user can feel comfort and security in using transportation services.

Key word: Load Factor, Public Transportation, Students Passenger

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayahnya sehingga pengerjaan laporan selesai sesuai seperti yang diharapkan. Sebagai seorang mahasiswa, studi dituntut untuk selesai pada waktu yang telah ditetapkan dan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar pada akhirnya nanti.

Perencanaan transportasi merupakan suatu perencanaan yang melibatkan lalu lintas dan elemen-elemen pembangun didalamnya, seperti prasarana jalan, terminal, rambu-rambu lalu lintas dan sarana transportasi *seperti bus, mini bus, angkutan kota, taksi, sepeda motor dan lain* sebagainya. Masalah transportasi di kota-kota besar sudah menjadi masalah yang kompleks dan sangat penting untuk ditingkatkan agar kota tersebut menjadi kota yang maju seperti kota yang diharapkan.

Pelajar adalah orang-orang yang ikut serta dalam proses belajar. Menurut Nasution, belajar merupakan kegiatan mengumpulkan dan menambah sejumlah ilmu dan pengetahuan, sedangkan pelajar adalah pelakunya. Sebagai kota yang banyak dengan pelajar dan untuk menguatkan kesan Kota Malang sebagai kota pelajar adalah dengan menguatkan dan meningkatkan sistem transportasi pelayanan bagi para pelajar itu sendiri.

Permasalahan angkutan bagi para pelajar sendiri sudah sering dijumpai dari waktu ke waktu. Salah satu contoh masalah yang dihadapi para pelajar terkait angkutan umum/kota yang digunakan seperti yang dikutip dalam http://bunchofchocolates.blogspot.co.id/ bahwa permasalahan pelajar terkait transportasi yang ada adalah

1. *Armada dan fasilitas transportasi umum di Indonesia kurang* memadai. Hal tersebut mengakibatkan keterlambatan kedatangan transportasi umum dan keengganan masyarakat untuk menggunakannya. Pelajar sebagai bagian dari masyarakat yang mempunyai kepentingan mendesak untuk datang tepat waktu ke sekolah pun tidak sepenuhnya mengandalkan transportasi umum dan terpaksa harus memilih alternatif lain; pergi ke sekolah sendiri.
2. Transportasi umum tidak sesuai jadwal dan tidak tepat waktu. Khusus bus kota seringkali ada istilah "ngetem" atau menunggu penumpang hingga bus penuh sehingga mengakibatkan urusan penumpang yang naik terlebih dahulu tidak bisa terselesaikan. Sebagai pelajar, hal tersebut tentu mendatangkan kerugian, yaitu terlambat datang sekolah.

Dari masalah-masalah tersebut akan mengakibatkan efek domino yakni jalanan jadi macet, diakibatkan karena banyaknya pengguna jalan *yang enggan menggunakan transportasi umum karena berbagai faktor, salah* satunya adalah seperti yang disebutkan diatas. Banyaknya kendaraan yang melanggar aturan lalu linta, sehingga angka kecelakaan pun meningkat.

Pelanggaran lalu lintas bisa disebabkan karena kemacetan yang sering terjadi, sehingga pengguna jalan cenderung mencari jalur efektif seperti melawan arus atau berebut lampu hijau.

Penyusunan laporan ini juga bertujuan untuk menyelesaikan tugas atau kewajiban terakhir sebagai mahasiswa Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota (Planologi) Institut Teknologi Nasional Malang (ITN Malang), dengan lokasi studi laporan ini dilakukan di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang.

Tersusunnya laporan ini tidak lepas dari dukungan dan bimbingan serta semangat dari beberapa pihak kepada saya selaku peneliti. Untuk itu pada kesempatan ini peneliti akan mengucapkan rasa terimkasih dan kebanggaan sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua mamiq dan mamaq yang telah memberikan dukungan, bantuan berupa moral dan moril dan telah menjadi semangat serta motivasi selama mengerjakan laporan ini.
2. Kepada kedua dosen pembimbing Bapak Arif Setiyawan ST,MT dan Ir. Agustina Nurul Hidayati MT, yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada saya dan laporan penelitian ini.
3. Kepada ketua jurusan dan semua dosen-dosen Teknik Perencanaan Wilayah dan Kota (Planologi) Institut Teknologi Nasional Malang (ITN Malang)
4. Kepada anak dari Ibu Hj Ainun, Dahrina Hi Basri Tjenno yang telah memberikan dukungan dengan sepenuh hati baik dalam susah dan senang sehingga saya selaku peneliti bisa mengerjakan laporan penelitian ini dengan penuh semangat. Love you!
5. Kepada Bapak Markus, Bapak Hi Yusuf, Bapak Ilham 1 dan Bapak Ilham 2, Bapak Samsu, Bapak Lukmanul, Bapak (Abah) Irawan, Bapak Matias, Bapak Soleman, Bapak Anwar, Bapak Djoko, Bapak Amali, jegeg ayu putu, Fuad, Anas, dan teman-teman lainnya yang turt andil dalam pengerjaan laporan ini.

Akhir kata, saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dan telah membantu kelancaran penyusunan laporan penelitian (proposal) ini. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan laporan ini, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan masukan dan saran yang membangun. Demikian laporan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Malang,16 februari 2016

Penyusun

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR PETA

DAFTAR GRAFIK

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sudah tidak dipungkiri lagi bahwa transportasi merupakan tulang punggung perekonomian suatu bangsa. Buruknya sistem transportasi akan merugikan dari segi ekonomi secara menyeluruh. Negara yang maju ditandai oleh : tanah yang subur, kerja keras transportasi yang lancar (Schumer, 1974), hal ini dapat digambarkan sebagai aliran dalam tubuh manusia. Mobilitas dimana peran utama transportasi merupakan bagian dari hidup kita, makin baik sistem transportasi semakin baik kehidupan kita.

Keberhasilan pembangunan sangat dipengaruhi oleh peran transportasi sebagai urat nadi kehidupan politik, ekonomi, sosial budaya, dan pertahanan keamanan. Pembangunan sektir transportasi diarahkan pada terwujudnya sistem transportasi nasional yang handal, berkemampuan tinggi, dan diselenggarakan secara efektif dan efisien dalam menunjang dan sekaligus menggerakkan dinamika pembangunan, mendukung mobilitas manusia, barang serta jasa, mendukung pola dsitribusi nasional serta mendukung pengembangan wilayah dan peningkatan hubungan internasional yang lebih memantapkan perkembangan kehidupan berbangsa dan bernegara dalam rangka perwujudan wawasan nusantara.

Perwujudan sistem transportasi nasional yang efektif dan efisien, menghadapi berbagai tantangan, peluang dan kendala sehubungan adanya perubahan lingkungan yang dinamis seperti otonomi daerah, globalisasi ekonomi, perubahan perilaku permintaan jasa transportasi, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, kepedulian kepada kelestarian lingkungan hidup, serta adanya keterbatasan sumber daya. Untuk mengantisipasi kondisi tersebut, sistem transportasi nasional perlu terus ditata dam disempurnakan dengan sikungan sumber daya manusia yang berkualitas, sehingga terwujud keandalan pelayanan dan keterpaduan antar dan intra moda transportasi, dalam rangka memenuhi kebutuhan pembangunan, tuntutan masyarakat serta perdagangan nasional dan internasional dengan memperhatikan kehandalan serta kelaikan sarana dan prasarana transportasi.

Transportasi merupakan salah satu faktor penentu kemajuan suatu negara. Dengan menggunakan sarana transportasi makanan bisa disebarluaskan (ekspor dan impor), dipasok kepelosok negeri yang tersebar luas dari Sabang sampai Merauke. Selain memindahkan atau memasok suatu barang, sarana transportasi juga merupakan alat untuk perpindahan manusia dari satu tempat ketempat lainnya.

Pada umumnya pengertian transportasi telah banyak dikemukakan oleh para ahli seperti Morlok, Bowersox, Steenbrink dan lain-lain.

Transportasi adalah perpindahan orang atau barang dengan menggunakan alat atau kendaraan dari tempat-tempat yang terpisah secara geografis, Steenbrink (1974). Menurut Morlok (1978), transportasi didefinisikan sebagai kegiatan memindahkan atau mengangkut sesuatu dari suatu tempat ketempat lain. Sedangkan menurut Bowersox (1981), transportasi adalah perpindahan barang atau penumpang dari suatu tempat ketempat lain, dimana produk dipindahkan ketempat tujuan dibutuhkan. Dan secara umum transportasi adalah suatu kegiatan memindahkan sesuatu (barang dan/ atau orang) dari suatu tempat ketempat lain, dengan atau tanpa sarana.

Dari apa yang telah dipaparkan oleh para ahli di atas, bahwa sistem transportasi merupakan bagian dari kehidupan manusia yang selalu beraksesibikitas, bermobilitas dan bersosialisasi. Manusia berdagang dan membeli barang menggunakan jasa angkutan umum sebagai sarana transportasi mengangkut barang-barang yang mereka jual dan yang mereka beli. Selain pengadaan, sistem transportasi yang sudah ada juga sangat penting untuk dikembangkan. Tingkat pertumbuhan suatu kota akan sangat terlihat dari sistem transportasinya. Semakin tinggi kegiatan transportasi didalam suatu kota, maka mobilitas yang terjadi (dalam hal ini adalah semua kegiatan) juga tinggi.

Bahwa lalu Lintas dan Angkutan Jalan sebagai bagian dari sistem transportasi nasional harus dikembangkan potensi dan perannya untuk mewujudkan keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran berlalu lintas dan Angkutan Jalan dalam rangka mendukung pembangunan ekonomi dan pengembangan wilayah. (Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan: b). Berdasarkan apa yang telah dipaparkan oleh Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 di atas, bahwa pengembangan angkutan jalan sebagai sarana transportasi bagi masyarakat sangatlah penting, karena semakin tinggi tingkat pergerakan suatu kota maka kebutuhan akan angkutan jalan akan semakin tinggi.

Menurut Marvin (1979) bentuk tujuan perjalanan yang biasa dipergunakan oleh perencanaan transportasi adalah :

a. Perjalanan pekerjaan *(work trip)*
b. Perjalanan sekolah *(school trip)*
c. Perjalanan belanja *(shooping trip)*
d. Perjalanan bisnis pekerjaan *(employers bussines trip)*
e. Perjalanan sosial *(social trip)*
f. Perjalanan untuk makan *(trip to eat meal)*
g. Perjalanan untuk reksreasi *(rectional trip)*

Pada hal ini akan dibahas lebih mendalam tentang perjalanan sekolah *(School trip)*, dimana akan dilakukan identifikasi kepuasan pengguna angkutan kota berdasarkan persepsi pelajar sekolah SMP dan SMA/sederjat di Kota Malang.

Semakin benyak pelajar dan mahasiswa : kecenderungan persaingan yang semakin ketat pada masa mendatang menyebabkan pendidikan pendidikan berkelanjutan seperti kursus, pelatihan, pendidikan bergelar paruh waktu menjadi suatu keharusan bagi seseorang yang telah bekerja. Kecenderungan ini menyebabkan terjadi pergerakan tambahan kepusat kota, tempat biasanya pusat pendidikan tersebut berlokasi[1]. Hal ini secara langsung dari waktu ke-waktu menuntut angkutan itu sendiri untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat dan pelajar khususnya.

Pada dasarnya kriteria kebutuhan angkutan dan pelayanan angkutan (yang layak) itu sendiri antara penumpang umum dan penumpang pelajar adalah sama, yakni aman, nyaman, cepat, dan murah. Pelayanan angkutan umum untuk penumpang umum dimulai dari pukul 05.00 WIB sampai dengan jam operasional selesai (untuk AL dan GL pukul 22.00 WIB). Berbeda dengan pelajar yang menggunakan layanan angkutan kota hanya pada waktu-waktu tertentu yang saya sebut dengan jam puncak pelajar. Jam puncak pelajar dimulai dari pukul 06.00 – 07.00 WIB dan pukul 14.00 – 16.00 WIB. Jadi yang menjadi pembeda pelayanan angkutan terhadap penggunan umum dan pelajar adalah waktu, dimana waktu puncak untuk pelajar adalah pagi dan sore hari dan pada saat itu pelayanan angkutan untuk pelajar lebih difokuskan.

Angkutan umum dengan trayek AL dan GL lebih dominan digunakan oleh pelajar yang ada di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang dan kedua trayek ini lebih banyak melewati sekolah-sekolah baik SMP, SMA dan SMK dibandingkan dengan angkutan kota lainnya. Kecamatan Lowokwaru adalah salah satu kecamatan yang terdapat di Kota Malang yang memiliki potensi sebagai kecamatan dengan jumlah pelajar terbanyak dari semua kecamatan di Kota Malang. Di Kecamatan ini terdapat banyak sekolah baik Sekolah Menengah Pertama (SMP) dan Sekolah Menengah Atas (SMA) atau sederajat. Terdapat setidaknya 39 SMP, SMA/MA dan SMK di Kecamatan Lowokwaru dengan jumlah peserta didik adalah 6844 untuk SMP, 6166 untuk SMA/MA dan 1375 untuk SMK. Berdasarkan jumlah tersebut, Kecamatan Lowokwaru memiliki aktifitas/mobilitas pelajar yang tinggi dengan tuntutan sarana dan prasarana transportasi yang layak.

1.2. Rumusan Masalah

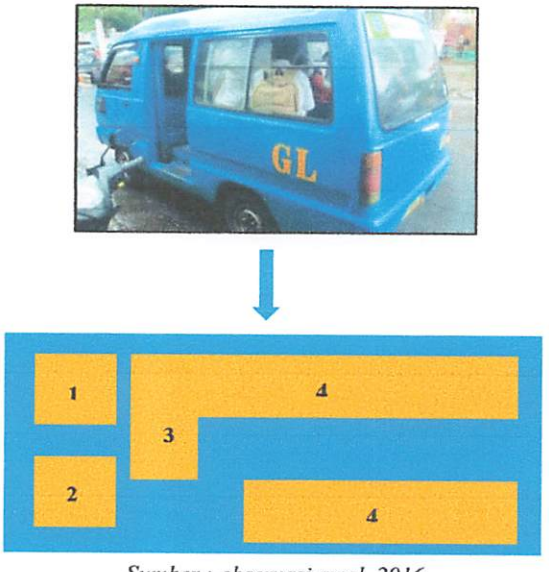
Melihat dari permasalahan apakah angkutan kota sudah layak digunakan sebagai sarana transportasi bagi para pelajar, maka dilakukan observasi awal yang akan mendukung dan menguatkan dasar dari penelitian

---

[1] Tamin Ofyar Z, *Perencanaan dan Permodelan Transportasi*, ITB, 2000, hlm.3.

angkutan kota. Maka akan dilakukan survey dengan membagi penumpang kepada dua jenis, yakni penumpang umum dan pelajar.

Survey awal ini dilakukan dalam tiga tahap, yakni tahap sepi, sedang, dan ramai. Selain itu merujuk pada faktor penentu pelajar dalam menentukan moda yang akan dipakai adalah dengan menilai kondisi dari angkot tersebut.



Sumber : observasi awal, 2016

Keterangan :

1 : sopir
2 : penumpang 1 orang
3 : penumpang 1 orang
4 : penumpang 5-6 orang
5 : penumpang 4-5 orang

Total = 12 orang/ angkutan

Dari hasil survey yang telah dilakukan pada jam sepi, jam sedang, dan jam puncak maka telah didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 1.1
Persentase Jumlah Penumpang

No	Jam	Jumlah angkutan	Jumlah Penumpang Pelajar	Rata-rata	Persentase
1	Sepi (07.00 – 08.00)	26	28	1,07	8,9%
2	Sedang (16.00 – 17.00)	30	75	2,5	20,8%
3	Ramai (06.00 – 07.00)	28	109	3,89	32,4%
	(14.00 – 16.00)	36	140	3,88	32,3%

Sumber : hasil survey awal, 2016

Dari data di atas dapat diketahui bahwa penggunaan angkutan kota masih belum maksimal dari pihak pelajar itu sendiri. Faktor tidak sesuainya waktu tempuh seperti yang diharapkan menjadi faktor utama pelajar dalam menentukan moda yang akan mereka pakai ke sekolah. Masih perlunya perencanaan tentang angkutan dari sisi pelajar itu sendiri guna menunjang kegiatan pelajar dan menuntut ilmu, serta mengurangi angka kemacetan akibat penggunaan kendaraan pribadi oleh para pelajar.

Oleh karena itu perlunya upaya-upaya untuk peningkatan tingkat kualitas angkutan kota yang berbasis pelajar dan tujuan efektif dan efisien bisa tercapai. Adapun uraian tentang permasalahan-permasalahan angkutan kota yang terjadi adalah sebagai berikut :

a) Bagaimanakah persentase (rasio) jumlah pengguna angkutan kota antara pelajar dan pengguna umum?
b) Bagaimanakah efisiensi pelayanan angkutan kota bagi pelajar di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang?
c) Bagaimanakah kepuasan penggunaan angkutan kota yang berdasarkan pada persepsi para pelajar di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang ?

1.3. Tujuan dan Sasaran

1.3.1. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mencari "Kepuasan Penggunaan Angkutan Kota Berdasarkan Persepsi Pelajar di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang".

1.3.2. Sasaran

Sasaran dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Menghitung rasio jumlah pengguna angkutan kota (mikrolet) antara pengguna pelajar dan pengguna umum.
b. Menganalisa pelayanan angkutan kota bagi pelajar di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang.
c. Menghitung kepuasan penggunaan angkutan kota berdasarkan persepsi pelajar di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang.

1.4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup adalah batasan ruang Pembahasan ruang lingkup terbagi menjadi dua, yakni ruang lingkup materi dan ruang lingkup lokasi. Adapun lingkup tersebut adalah sebagai berikut :

1.4.1. Lingkup Materi

Lingkup materi pada penelitian ini adalah pembatasan tentang lingkup materi-materi yang akan dibahas terkait tentang identifikasi kepuasan penggunaan angkutan kota yang digunakan oleh pelajar di Kota Malang. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan tersebut akan dikeluarkan dan dijabarkan pada lingkup materi.

Faktor-faktor yang berpengaruh tersebut ditinjau dari teori para ahli yang sudah melakukan penelitian dan ahli dalam bidang tersebut. Adapun lingkup materi yang akan dibahas adalah

a. Menghitung perbandingan jumlah pengguna angkutan kota (mikrolet) antara pengguna pelajar dan pengguna umum. Dengan mengetahui perbandingan jumlah pengguna, maka akan mudha diketahui jumlah peminat angktuan dari sisi pelajar.
b. Mencari tahu tingkat pelayanan angkutan kota bagi pelajar. Tingkat pelayanan angkutan kota akan sangat berpengaruh terhadap minat pelajar dalam menentukan moda apa yang akan mereka gunakan untuk berangkat kesekolah.
c. Mencari tahu tingkat kepuasan penggunaan angkutan kota berdasarkan persepsi pelajar dengan membandingkan kinerja angkutan kota itu sendiri dan harapan pengguna angkutan, sehingga dapat diketahui hal-hal yang perlu dan tidak perlu untuk ditingkatkan (baik dari segi fisik dan pelayanan) oleh pihak pengelola.

1.4.2. Lingkup Lokasi

Lingkup lokasi yang akan diambil pada penelitian omo di Kota Malang tepatnya di Kecamatan Lowokwaru dengan luasan wilayah 2.091,911 hektar. Adapun batasan lokasi dalam penelitian ini adalah :

- Sebelah utara : Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang.
- Sebelah selatan : Kecamatan Sukun dan Kecamatan Klojen Kota Malang.
- Sebelah timur : Kecamatan Blimbing Kota Malang.
- Sebelah barat : Kecamatan Dau Kabupaten Malang

Kecamatan Lowokwaru terdiri dari 12 (dua belas) kelurahan, diantaranya adalah Kelurahan Tasikmadu, Kelurahan Tunggul Wulung, Kelurahan Tlogomas, Kelurahan Merjosari, Kelurahan Dinoyo, Kelurahan Sumbersari, Kelurahan Ketawanggede, Kelurahan Jatimulyo, Kelurahan Tanjungsekar, Kelurahan Mojolanggu, Kelurahan Tulusrejo dan Kelurahan Lowokwaru.

1.5. Kegunaan Penelitian

Bab ini akan membahas lebih lanjut mengenai sasaran penelitian sehingga output atau keluaran yang ingin dicapai beserta kegunaan dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan bagi masyarakat luas serta lembaga atau instansi terkait sebagai referensi.

1.5.1. Output Yang Diharapkan

Dari hasil penjabaran di bab sebelumnya, maka dalam penelitian ini akan dihasilkan output berupa:

a. Teridentifikasinya persentase (rasio) jumlah pengguna angkutan antara pengguna pelajar dan pengguna umum di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang
b. Terlaksananya sistem pelayanan angkutan yang efisien bagi pelajar di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang.
c. Teridentifikasinya kinerja angkutan dan harapan pengguna jasa angkutan kota (mikrolet) dilihat dari persepsi pelajar di Kecamatan Lowokwaru.

1.5.2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian bertujuan untuk menjelaskan tentang manfaat apa yang ingin dicapai oleh penulis setelah terselesaikannya penelitian ini. Pada hal ini, peneliti menuliskan kegunaan penelitian kedalam dua bagian kegunaan yaitu kegunaan Praktis dan kegunaan Akademis.

a. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis merupakan manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini yang diperuntukkan bagi pihak pemerintah selaku penanggung jawab pengelolaan terhadap tata ruang di Kota Malang khususnya di wilayah penelitian yaitu Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang. Adapun kegunaan praktis adalah sebagai masukan bagi Pemerintah khususnya instansi terkait dalam upaya pengendalian penguasaan ruang agar pemanfaatan ruangnya tetap sejalan dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah kota Malang nomor 4 tahun 2011 Tentang Rencana Tata Ruang wilayah kota Malang tahun 2011-2031.

b. Kegunaan Akademis

Kegunaan akademis menjelaskan manfaat yang ingin dicapai dari sebuah penelitian yang diperuntukkan untuk pihak akademis yang membutuhkan, khususnya pihak yang sedang melakukan penelitian. Adapun kegunaan akademis baik terhadap penulis maupun terhadap pihak lain adalah sebgai berikut :

- Sebagai suatu kajian terkait perencanaan sistem transportasi khususnya angkutan kota yang bertujuan untuk pengembangan sistem perekonomian, sosial, budaya dan lain-lain di dalam suatu kota.
- Sebagai salah satu sarana referensi untuk menentukan kepuasan penggunaan angkutan kota di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang.
- Sebagai sarana belajar dan pembelajaran untuk penelitian yang akan datang yang memiliki tujuan yang sama yakni untuk meningkatkan kinerja angkutan kota menurut pelajar di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang.

1.6. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan adalah sub bab yang mendeskripsikan secara urut dari masing-masing bab tentang isi yang akan dibahas pada bab tersebut. Adapun sistematika pembahasan yang akan dikerjakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan

Bab I akan membahas beberapa sub bab yang menjadi arahan utama dalam pengerjaan penelitian ini yang terdiri dari latar belakang yang membahas mengenai hal – hal apa saja yang mendasari dan menjadi acuan penelitian, rumusan masalah, tujuan dan sasaran penelitian, ruang lingkup yang terdiri dari lingkup materi dan lingkup lokasi, kegunaan penelitian yang terdiri dari kegunaan praktis dan akademis, jenis penelitian serta sistematika pembahasan.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Selanjutnya Bab II ini akan membahas teori – teori terkait yang menjadi referensi dan arahan dalam pengerjaan penelitian ini yang terdiri atas tinjauan pustaka mengenai teori-teori yang di gunakan dalam merumuskan kepuasan penggunaan angkutan kota berdasarkan persepsi pelajar SMP dan SMA/Sederajat di Kecamatan Lowokwaru, kota Malang berupa teori mengenai pengertian transportasi, permintaan dan penyediaan transportasi, permasalahan dan lain-lain.

Bab III : Metode Penelitian

Bab ini akan membahas mengenai beberapa metode penelitian yang akan digunakan saat melakukan penelitian. Metodologi penelitian dimaksudkan untuk membantu pekerjaan penulis dan menjadi dasar terhadap penetapan hasil penelitian yang dilakukan sehingga hasil penelitian yang di dapat tidak menyimpang dari tujuan dan sasaran serta memiliki dasar pengerjaan yang tepat untuk memperoleh hasil yang optimal dan bermanfaat nantinya.

Bab IV : Metode Penelitian

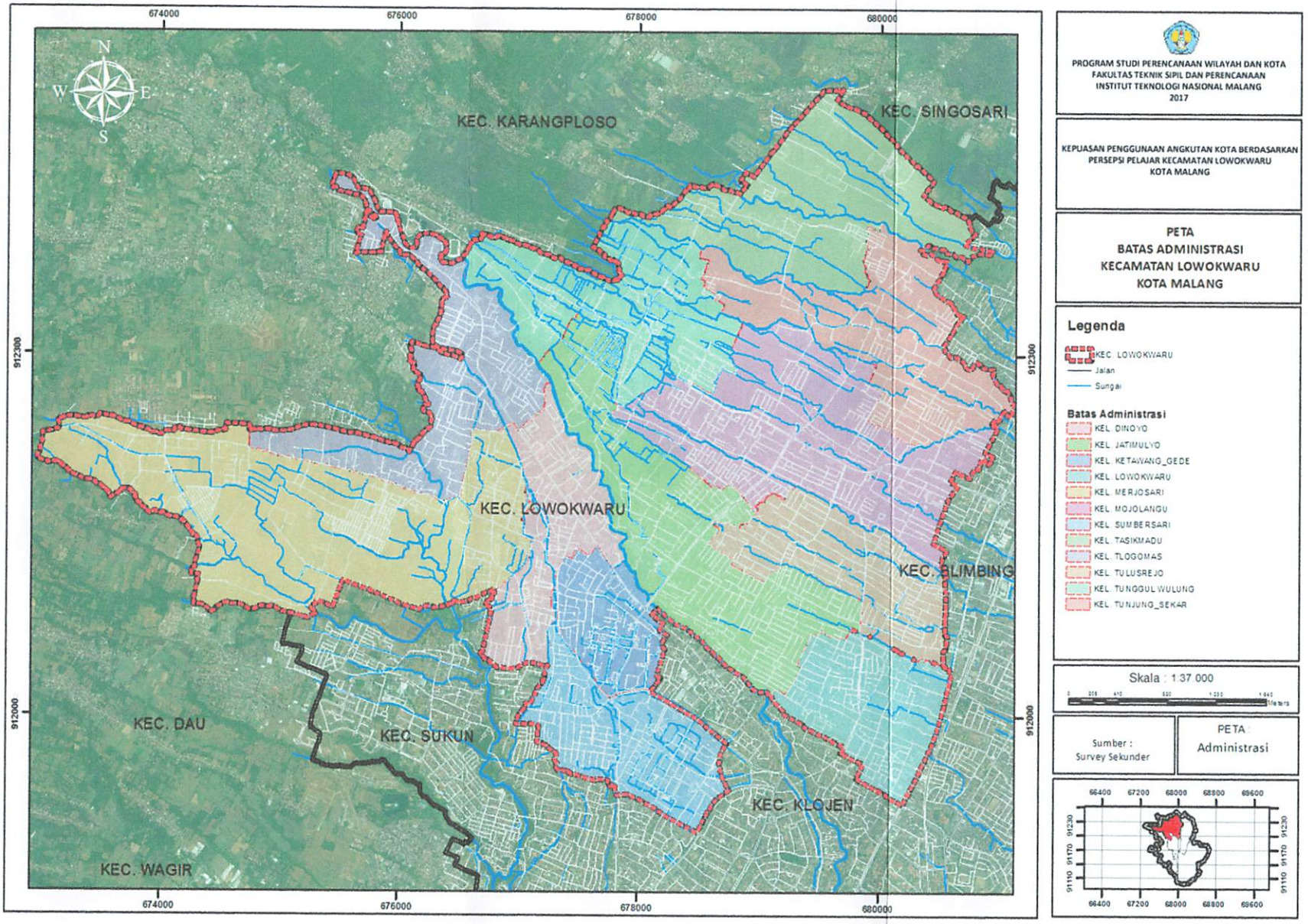
Penggunaan metode atau alat yang akan digunakan dalam mengidentifikasi kepuasan penggunaan angkutan kota trayek AL dan GL di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang akan dibahas pada bab ini. Metode yang akan dijelaskan adalah metode IPA, metode ini berfungsi untuk mencari tahu tingkat kinerja dari angkutan dan apa yang diharapkan oleh responden terhadap objek penelitian.

Bab V : Analisa

Setelah dijelaskan dan dipaparkan pada bab IV, disini metode IPA dihitung dan dilakukan analisa terhadap pelaku pengguna jasa angkutan serta objek penelitian. Dilakukan tiga jenis analisa yang berbeda yang bertujuan untuk menjawab dari beberapa sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Metode IPA merupakan metode akhir yang digunakan untuk mencari jawaban dari sasaran terakhir, sekaligus menjadi tujuan utama penelitian ini.

Bab VI : Penutup

Bab terakhir ini akan membahas tentang rangkuman atau intisari dari apa yang telah didapat dari analisa dan survey di lapangan. Kesimpulan dari apa yang telah dihitung sesuai dengan sasaran, apakah sudah memuaskan atau sebaliknya. Adapun rekomendasi dari si peneliti untuk berbagai pihak yang sekiranya nanti membutuhkan hasil penelitian ini kedepannya.



PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
2017

KEPUASAN PENGGUNAAN ANGKUTAN KOTA BERDASARKAN PERSEPSI PELAJAR KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG

PETA
BATAS ADMINISTRASI
KECAMATAN LOWOKWARU
KOTA MALANG

Legenda

- KEC. LOWOKWARU
- Jalan
- Sungai

Batas Administrasi

- KEL. DINOYO
- KEL. JATIMULYO
- KEL. KETAWANG_GEDE
- KEL. LOWOKWARU
- KEL. MERJOSARI
- KEL. MOJOLANGU
- KEL. SUMBERSARI
- KEL. TASIKMADU
- KEL. TLOGOMAS
- KEL. TULUSREJO
- KEL. TUNGGUL WULUNG
- KEL. TUNJUNG_SEKAR

Skala : 1:37.000

Sumber : Survey Sekunder

PETA : Administrasi

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Rasio jumlah Pengguna Angkutan Kota (Mikrolet) Antara Pengguna Pelajar Dan Pengguna Umum

Angkutan umum sebagai salah satu sarana transportasi perkotaan bagi masyarakat sangat memegang peranan penting. Aktifitas masyarakat yang terus meningkat menuntut peningkatan kebutuhan akan sarana transportasi tersebut. Seiring meningkatnya permintaan akan pelayanan transportasi dalam mendukung kegiatan belajar pelajar Kota Malang, jumlah kendaraan angkutan umum dari waktu ke waktu terus bertambah, tanpa adanya pembatasan jumlah armada yang beroperasi sehingga menyebabkan jumlah armada tidak seimbang dengan kebutuhan *(over supply)*. Sedangkan pertumbuhan tersebut tidak diimbangi dengan pertambahan prasarana transportasi seperti; pertambahan panjang jalan, kapasitas jalan. Kondisi ini memberikan indikasi adanya ketidak seimbangan antara permintaan (*demand*) dan penyediaan (*supply*), tentu saja akan menurunkan tingkat pelayanan jalan perkotaan sebagai akibat dari ketidakmampuan ruang jalan dalam menampung pertumbuhan kendaraan yang mengakibatkan tersendatnya pergerakan arus lalu lintas berupa tundaan antrian panjang hingga kemacetan. (Tamin, 2000).

Pengoperasian angkutan kota yang terbagi atas beberapa trayek atau rute yang dilayani oleh beberapa operator masing-masing memiliki karakter, baik yang berkaitan dengan panjang rute, tingkat kepadatan penumpang dan distribusi kendaraan umum pada masing-masing trayek. Pola pelayanan angkutan umum kota yang mengikuti pola penyebaran aktifitas dan penggunaan lahan kota secara radial menyebabkan beberapa ruas jalan yang dilalui trayek angkutan tersebut akan saling tumpang tindih.

Untuk mengatasi hal tersebut jumlah armada perlu disesuaikan dengan kebutuhan penumpang yang tersedia. Jumlah kendaraan yang sangat banyak pada satu rute menyebabkan selain *load faktor* kendaraan turun juga menjadi proses *bunching* atau saling menempel antar kendaraan sehingga terjadi saling berebut penumpang dan gangguan pada lalu lintas. Sebaiknya pada rute lain, jumlah angkutan yang ada terutama pada jam sibuk sangat kurang dan menyebabkan *headway* besar, sehingga pengguna jasa harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan angkutan umum.

2.1.1. Pengguna Jasa Angkutan

Pengguna jasa angkutan adalah orang-orang yang memiliki keperluan untuk pergi dari satu tempat ke tempat yang lain dengan menggunakan sarana angkutan umum sebagai sarana mobilisasi/perpindahan

tersebut. Pengguna ini akan membayar uang sewa atau tarif yang sudah dikenakan oleh pihak pengelola atau pemerintah.

a. Pelajar

Pelajar adalah orang-orang yang ikut serta dalam proses belajar. Menurut Nasution, belajar adalah kegiatan mengumpulkan ilmu dan pengetahuan, sedangkan pelajar adalah pelakunya. Pengertian Siswa - Siswa merupakan pelajar yang duduk dimeja belajar setrata sekolah dasar maupun menengah pertama (SMP), sekolah menengah keatas (SMA). Siswa-siswa tersebut belajar untuk mendapatkan ilmu pengetahuan dan untuk mencapai pemahaman ilmu yang telah didapat dunia pendidikan. Siswa atau pesetra didik adalah mereka yang secara khusus diserahkan oleh kedua orang tuanya untuk mengikuti pembelajaran yang diselengarakan di sekolah, dengan tujuan untuk menjadi manusia yang berilmu pengetahuan, berketrampilan, berpengalaman, berkepribadian, berakhlak mulia, dan mandiri (Kompas,1985). Dalam hal ini pelajar/siswa belum diperbolehkan untuk memiliki Surat Ijin Mengemudi karen umur mereka cukup umur dan maka dari itu peran angkutan umum akan sangat penting sebagai sarana ke sekolah para pelajar tersebut pada saat berangkat dan pulang sekolah.

b. Umum

Kategori umum disini adalah orang-orang yang tidak memakai seragam sekolah ketika mereka mamakai jasa angkutan kota. Untuk jam operasi mereka sendiri tidak menentu, tidak seperti pelajar yang ramai hanya pada jam pagi pada saat berangkat sekolah dan sore pada saat pulang sekolah. Pengguna umum memiliki tarif berbeda dengan tarif pelajar.

2.1.2. Angkutan Umum

Sistem angkutan perkotaan dapat dibedakan dalam dua kategori dasar yaitu angkutan pribadi dan angkutan umum. Angkutan umum adalah angkutan yang digunakan oleh umum dan dilaksanakan dengan dengan dipungut bayaran (Warpani, 2002, hal.60). Sedangkan menurut Miro (2005) angkutan umum adalah model transportasi yang diperuntukkan buat bersama, kepentingan bersama, menerima pelayanan bersama, mempunyai arah dan tujuan yang sama, serta terikat dengan peraturan trayek yang sudah ditentukan dan jadwal yang sudah ditetapkan dan para pelaku perjalanan harus wajib menyesuaikan diri dengan ketentuan-ketentuan tersebut apabila angkutan umum ini sudah mereka pilih.

2.1.3. Tarif Angkutan Kota

Warpani (2002) mengatakan bahwa tarif adalah harga jasa angkutan yang harus dibayar oleh pengguna jasa, baik melalui mekanisme perjanjian sewa menyewa, tawar menawar, maupun ketetapan pemerintah. Jika harga untuk angkutan ditetapkan berdasarkan mekanisme perjanjian, maka harga tersebut hanya berlaku bagi pihak yang terikat dalam perjanjian tersebut dan dapat berdasarkan lamanya waktu pemakaian. Atau berdasarkan tempat tujuan. Bagi pemerintah, besarnya tarif yang berlaku akan sangat mempengaruhi besarnya pengeluaran dan pendapatan pemerintah pada sektor angkutan yang bersangkutan, serta terlaksana atau tidaknya kebijakan pemerintah di sektor-sektor lainnya, dan biasanya ditetapkan untuk melindungi konsumen dan juga kelangsungan usaha bagi produsen.

Salim (1993), tarif angkutan dapat dikategorikan atas :

1. Tarif menurut kelas; klasifikasi tarif menurut kelas digunakan khusus untuk muatan dan penumpang. Dalam kelompok tarif ini diberlakukannya tarif yang berbeda-beda atas dasar kelas muatan dan penumpang.
2. Tarif pengecualian; adalah tarif yang dikenakan lebih rendah dari tarif menurut kelas.
3. Tarif pengecualian/kontrak; tarif ini pada umumnya digunakan untuk angkutan laut.

2.1.4. Load Faktor

Analisis load faktor dimaksudkan untuk mengukur kapasitas penumpang setiap kali perjalanan, sehingga dari load faktor, nantinya dapat diketahui apakah setiap kendaraan dari setiap trayek mampu mengangkut penumpang dalam kapasitas maksimal setiap kendaraan tersebut. Tinggi rendahnya nilai *load faktor* memiliki hubungan terbalik antara pengguna jasa dengan pengelola. Apabila ditinjau dari kepentingan masyarakat pengguna jasa, load factoryang rendah akan menyenangkan kerana masyarakat pengguna jasa lebih leluasa dan longgar memanfaatkan tempat duduknya. Akan tetapi bagi pengusaha jasa transportasi, load factor yang rendah akan merugikan mereka, karena kapasitas angkut setiap trayek tidak maksimal. Untuk itu melakukan perhitungan load factor, yang mendekati angka kebenaran, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap setiap penumpangbaik penumpang yang turun maupun yang naik kendaraan.

Sedangkan pengertian load factor itu sendiri adalah besaran yang menyatakan tingkat kepenuh-sesakkan (kejenuhan jumlah penumpang) didalam angkutan umum pada zona tertentu. Load factor pada setiap zona didapatkan dari perbandingan penumpang yang ada dengan kapasitas angkutan penumpang tersebut.

2.2. Tingkat Pelayanan Angkutan Kota Bagi Para Pelajar Di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang

Esensi dari operasional angkutan umum adalah memberikan layanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat dalam menjalankan kegiatannya, baik untuk masyarakat yang mampu memiliki kendaraan pribadi sekalipun *(choice)*, dan terutama bagi masyarakat yang terpaksa harus menggunakan angkutan umum *(captive)* (Warpani, 1990).

Dari segi efisiensi dilihat dari segi keterjangkauan, kelayakan, utilitas, (rata-rata kendaraan-km), tingkat operasi, load factor (faktor muat penumpang), dan umur dari kendaraan (H.M. Nasution, 2003).

2.2.1. Aksesibilitas

Tersebarnya lokasi asal pelajar sekolah-sekolah di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang membuat pelayanan (keterjangkauan) angkutan kota harus lebih maksimal. Penggunaan lahan yang kurang teratur membuat jarak jangkauan sarana perangkutan masal seperti angkutan kota tidak seperti yang diharapkan.

Aksesibilitas dapat diartikan sebagai berikut (Black, 1981) :

- Merupakan suatu konsep yang menggabungkan (mengkombinasikan) sistem tata guna lahan secara geografis dengan sistem jaringan transportasi yang menghubungkannya, dimana perubahan tata guna lahan, yang menimbulkan zona-zona, akan mudah dihubungkan oleh penyediaan prasarana atau sarana angkutan.
- Mudahanya suatu lokasi dihubungkan dengan lokasi lainnya lewat jaringan transportasi yang ada, berupa prasarana jalan dan alat angkut yang bergerak diatasnya. Dengan perkataan lain : suatu ukuran kemudahan dan kenyamaan mengenai cara lokasi petak (tata) guna lahan yang saling berpencar, dapat berinteraksi (berhubungan) satu sama lain. Dan mudah atau sulitnya lokasi-lokasi dicapai melalui sistem jaringan trasnportasi, merupakan hal yang subjektif, kualitatif, dan relatif sifatnya (Tamin, O.Z ., 1997). Artinya, yang mudah bagi seseorang belum tentu mudah bagi orang lain.

Untuk keperluan pengukuran tingkat kemudahan ini, sangat diperlukan kinerja atau metode kuantitatif. Ukuran kuantitatif dapat menyatakan apakah tingkat kemudahan (aksesibilitas) pencapaian suatu petak lahan tinggi atau rendah.

Salah satu variabel yang bisa menyatakan apakah ukuran tingkat kemudahan pencapaian suatu tata guna lahan diakatakan tinggi atau rendah adalah jarak fisik dua tata guna lahan (dalam kilometer). Kalau kedua tata guna lahan mempunyai jarak yang berjauhan secara fisik, maka aksesnya dikatakan rendah. Demikian pula sebaliknya. Akan tetapi, faktor jalak ini tidak dapat sendirian saja digunakan untuk mengukur tinggi rendahnya

tingkat akses dua tata guna lahan. Faktor jarak tidak dapat diandalkan (Tamin, Ofyar Z., 1997), karena pada kenyataannya bisa terjadi bahwa dua zona yang jaraknya berdekatan (misalkan sejarak 1,5 km), tidak dapat dikatakan tinggi tingkat akses (pencapaiannya) apabila antara zona (guna lahan) yang satu dengan yang lainnya tidak terdapat prasarana jaringan transportasi yang menghubungkannya. Demikian sebaliknya, dua zona yang berjauhan pun tidak bisa disebut rendah pencapaiannya, kalau antara kedua zona tersebut terdapat prasarana jaringan jalan dan pelayanan armada angkutan yang cukup memadai.

Faktor lain, diluar jarak, yang menentukan tinggi rendahnya tingkat aksesibilitas angkutan kota menurut pelajar adalah pola pengaturan tata guna lahan. Sering kita jumpai keberagaman pola pengaturan tata guna lahan antara satu wilayah dengan wilayah yang lainnya, terutama di Kota Malang. Keberagaman pola pengaturan tata guna lahan ini terjadi akibat berpencarnya lokasi petak lahan secara geografis dan masing-masing petak lahan tersebut berbeda pula jenis kegiatannya dan intensitas (kepadatan) kegiatannya. Kondisi ini membuat penyebaran petak lahan dalam suatu ruang wilayah/kota menjadi tidak merata (heterogen), dan faktor jarak bukanlah satu-satunya elemen yang menentukan tinggi rendahnya tingkat akses. Namun demikian, dalam kebanyakan studi transportasi, pola penyebaran tata guna lahan ini dapat kita ramaikan seperti yang selama ini telah dilakukan yaitu dengan mempertimbangkan fakta bahwa :

- Intensitas (tingkat penggunaan) lahan : semakin berkurang/rendah, dengan semakin jauh jaraknya dari pusat kota.
- Kepadatan (banyak kegiatan/ jenis kegiatan) : semakin berkurang/sedikit atau homogen, dengan semakin jauh jarak kegiatan tersebut dari pusat kota.

Dengan pengetahuan bahwa faktor jarak bukanlah satu-satunya faktor yang menentukan tinggi rendahnya akses (tingkat kemudahan pencapaian tujuan), maka faktor-faktor lain, diluar jarak, perlu kita pertimbangkan dalam menentukan tinggi rendahnya akses. Fakto-faktor lain tersebut adalah :

a. Faktor waktu tempuh
   Faktor ini sangat ini ditentukan oleh ketersediaan prasarana transportasi dan sarana transportasi yang dapat diandalkan (reliable transportation system). Contohnya adalah dukungan jaringan jalan yang berkualitas yang menghubungkan asal dengan tujuan, diikuti dengan terjaminnya arnada angkutan yang siap melayani kapan saja.
b. Faktor biaya/ongkos perjalanan
   Biaya perjalanan ikut berperan dalam menentukan mudah tidaknya tempat tujuan dicapai, karena ongkos perjalanan yang tidak tidak terjangkau mengakibatkan orang (terutama kalangan ekonomi bawah) enggan atau bahkan tidak mau melakukan perjalanan.

c. Faktor intensitas (kepadatan) guna lahan
Padatnya kegiatan pada siati petak lahan yang telah diisi dengan berbagai macam kegiatan, akan berpengaruh pada dekatnya jarak tempuh berbagai kegiatan tersebut, dan secara tidak lansung, hal tersebut ikut mempertinggi tingkat kemudahan pencapaian tujuan.

d. Faktor pendapatan orang yang melakukan perjalanan
Pada umumnya orang mudah melakukan perjalanan kalau ia didukung oleh kondisi ekonomi yang mapan, walaupun jarak perjalanan secara fisik jauh.

2.2.2. Tingkat Operasi

Tingkat operasi adalah persentase jumlah angkutan kota yang rata-rata beroperasi dengan jumlah angkutan kota yang memiliki trayek (jumlah angkutan kota yang ada). Tingkat operasi angkutan dipengaruhi oleh permintaan (demand) dan kelaikan jalan dari kendaraan. Disamping itu, umur kendaraan sangat berpengaruh terhadap kelaikan dan efisiensi operasi kendaraan, semakin tua kendaraan, efisiensi semakin menurun.

2.2.3. Kecepatan

Kecepatan adalah laju perjalanan yang biasanya dinyatakan dalam kilometer per jam (km/jam) dan umumnya dibagi menjadi tiga jenis (Hobbs,1995) :

- Kecepatan setempat *(spot speed)* adalah kecepatan kendaraan pada suatu saat diukur dari suatu tempat ditentukan.
- Kecepatan bergerak (*running speed*) adalah kecepatan kendaraan rata-rata pada saat kendaraan bergerak dan dapat didapat dengan membagi panjang jalur dibagi dengan lama waktu kendaraan bergerak menempuh jalur tersebut.
- Kecepatan perjalanan (*journey speed) a*dalah kecepatan efektif kendaraan yang sedang dalam perjalanan antara dua tempat, dan merupakan jarak antara dua tempat bagi dengan lama waktu bagi kendaraan untuk menyelesaikan perjalanan antara dua tempat tersebut, dengan lama waktu ini mencakup setiap waktu berhenti yang ditimbulkan oleh hambatan (penundaan) lalu lintas (Hobbs, 1995).

2.2.4. Headway

Headway didefinisikan sebagai ukuran yang menyatakan jarak atau waktu ketika bagian depan kendaraan yang berurutan melewati suatu titik pengamatan pada ruas jalan. Headway rata-rata berdasarkan jarak

merupakan pengukuran yang didasarkan pada konsentrasi kendaan (Morlok,1985).

2.2.5. Utilitas

Utilitas didefinisikan sebagai rata-rata jarak tempuh kendaraan perharinya. Angkutan kota yang merupakan salah satu fasilitas sosial yang dibutuhkan pelajar di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang setiap harinya diharapkan beroperasi secara maksimal disaat jam puncak bagi para pelajar seperti jam berangkat dan jam pulang. Angkutan kota yang mempunyai rute tertentu hanya beroperasi pada jam puncak tersebut dengan cara bolak-balik akan menghubungkan antara tempat asal dan tujuan para pelajar. Jarak tempuh yang dilalui angkutan umum pada satu harinya diberikan suatu standar sehingga dapat dilakukan dengan baik. Menurut Chalimi, World Bank memberikan standarisasi sebesar 230-260 km/kendaraan/hari, sedangkan DLLAJ 200 km/kendaraan/hari.[1]

2.3. Identifikasi Kepuasan Pengguna Angkutan Kota Berdasarkan Persepsi Pelajar Di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang.

Sudah menjadi tuntutan bagi setiap kota untuk memiliki sistem transportasi (perangkutan) yang baik dan layak. Tingkat kepuasan sendiri ditentukan oleh beberapa faktor dan indikator yang harus dipenuhi agar sistem perangkutan itu layak beroperasi. Sebelum membahas tentang kepuasan penggunaan angkutan, terlebih dulu pada sub bab ini akan membahas tentang sistem transportasi dan perangkutan, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan angkutan kota itu sendiri.

2.3.1. Tujuan Angkutan Kota

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa penduduk Kota Malang didominasi oleh pelajar yang dari semua penjuru, bahkan dari luar negeri. Hal ini menyebabkan pertumbuhan penduduk di Kota Malang setiap tahun terus meningkat. Bertambahya jumlah penduduk secara otomatis akan meningkatkan mobilitas yang yang terjadi di Kota Malang dan masalah yang ditimbulkan pun semakin kompleks.

Menurut Warpani (1978), tujuan utama keberadaan angkutan umum penumpang adalah untuk menyelenggarakan pelayanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat. Ukuran pelayanan yang baik dan layak adalah pelayanan yang aman, cepat, murah dan nyaman. Hal ini juga merupakan

---

[1] Poltak Situmeang, *Analisa Kinerja Angkutan Mobil Penumpang Umum Antar Kota (Studi Kasus : Angkutan Umum Trayek Medan-Tarutang)*, 2008.

tolak ukur yang akan di gunakan dalam menentukan kepuasan penggunaan angkutan kota menurut pelajar di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang.

a. Pelayanan yang aman (keselamatan perjalanan)
   Keamanan/keselamatan perjalanan yaitu semakin diperkecilnya gangguan bagi penumpang dan barang dimulai sejak awal perjalanan sampai dengan tibanya ditempat tujuan.
b. Pelayanan yang cepat (ketepatan waktu)
   Ketepatan waktu adalah persyaratan masyarakat pengguna jasa yang memungkinkan mereka mampu merencanakan kegiatan yang berkaitan dengan kegiatan yang berada pada lokasi tujuan.
c. Pelayanan yang murah (biaya)
   Biaya merupakan faktor yang akan sangat menentukan/ memperngaruhi dalam pengambilan keputusan penggunaan moda. Faktor dalam penentuan biaya angkutan kota sendiri dipengaruhi oleh UMR, harga bahan bakar dan keandalan angkutan itu sendiri.
d. Pelayanan yang nyaman
   Perubahan tingkat kualitas hidup masyarakat Indonesia, menuntut pula suatu pelayanan angkutan yang lebih baik daripada sekarang ini. Tingkat kebersihan, goyangan (verical maupun horizontal) adalah beberapa persyaratan umum yang harus diperhatikan.

Beberapa elemen yang mendukung kenyamanan adalah sebagai berikut :

a. Kapasitas penumpang tiap kereta,
b. Akomodasi tempat duduk,
c. Temperatur dan eliminasi,
d. Kenyamanan perjalanan (*reading confort, train vibration*),
e. Kebersihan (terhadap kotoran, debu, sampah, dan lain sebagainya.

2.3.2. Sistem Transportasi

Sistem transportasi terdiri atas angkutan muatan (barang) dan manajemen yang mengelola angkutan tersebut (Salim, 1993:8).

a. Angkutan Muatan
   Sistem yang digunakan untuk mengangkut barang-barang dengan menggunakan alat angkut tertentu dinamakan moda transportasi (*made of transportation*). Dalam pemanfaatan transportasi terdiri dari 3 (tiga) moda yang dapat digunakan, yaitu :
   1. Pengangkutan melalui darat (kereta api, truk, bus, ferry, dan lain-lain)
   2. Pengangkutan melalui air (kapal laut, perahu, dan lain-lain)
   3. Pengangkutan melalui udara (pesawat terbang).
b. Manajemen
   Manajemen sistem transportasi terdiri dari dua kategori, yaitu :
   1. Manajemen Pemasaran dan Penjualan Jasa Angkutan

Manajemen pemasaran bertanggungjawab terhadap pengoperasian dan pengusahaan di bidang pengangkutan, dan sebagai bagian dari perusahaan berusaha utnuk mencari langganan sebanyak mungkin bagi kemajuan perusahaan.

2. Manajemen Lalu Lintas Angkutan
   Manajemen lalu lintas angkuan bertanggungjawab untuk mengatur penyediaan jasa-jasa angkutan yang mengangkut muatan, alat angkut, dan biaya-biaya untuk operasi kendaraan (Salim,1993:8).

2.3.3. Studi Kepuasan Pengunaan Angkutan Kota Berdasarkan Persepsi Pelajar

Sub bab ini akan menjelaskan tentang beberapa factor yang mempepngaruhi kepuasan penggunaan angkutan kota berdasarkan persepsi pelajar di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang. Studi kelayakan sendiri berfungsi sebagai tolak ukur pelajar dalam menentukan layak atau tidaknya suatu sarana perangkutan yang mereka gunakan untuk pergi sekolah.

a. Pengertian Kepuasan

Apabila kepuasan pelanggan boleh dinyatakan sebagai suatu rasio atau perbandingan, maka kita dapat merumuskan persamaan kepuasaan pelanggan sebagai berikut. $Z = X/Y$, dimana Z adalah kepuasan pelanggan, X adalah kualitas yang dirasakan oleh pelanggan, dan Y adalah kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Jika pelanggan merasakan bahwa kualitas dari produk melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan mereka, maka kepuasan pelanggan akan menjadi tinggi atau paling sedikit bernilai besar dari 1 ($Z > 1$). Sedangkan pada sisi lain, apabila pelanggan merasakan bahwa kualitas dari produk lebih rendah atau lebih kecil dari kebutuhan, keinginan dan harapan mereka, maka kepuasan pelanggan akan menjadi lebih rendah atau bernilai lebih kecil dari 1 ($Z < 1$).

Band (1971) menyatakan secara sederhana definisi kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut : "Satisfaction is the state in which customer needs, wants and expectations through the transaction cycle, are not exceeded, resulting in repurchase and continouing loyalty. In other words, if customer satisfaction could be expressed as a ratio, it would look like this : customer satisfaction = perceived quality : needs, wants and expectations".

Definisi kepuasan pelanggan dari band di atas, merumuskan kepuasan pelanggan sebagai perbandingan antara kualitas dari barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan. Lebih lanjut Band mengemukakan, apabila telah tercapai kepuasan pelanggan, maka akan timbul pembelian ulang dan kesetiaan.

Sementara Oliver (1997) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai berikut : "satisfaction is the consumer's fulfillment response. It is a judgement that a product or service feature, or the product or service itself,

provided (or is providing) a pleasureable level of consumption-related fulfillment, including levels of under or overfulfillments".

Arti dari *pleasurable fulfillment* disini adalah bahwa apakah barang atau jasa dapat memenuhi kesenangan *(pleasure)*, yaitu keinginan, hasrat, dan tujuan yang diinginkan. Berdasarkan definisi di atas, dapat diketahui bahwa kepuasan merupakan tanggapan pelanggan. Kepuasan adalah penilaian pelanggan terhadap penampilan dan kinerja barang atau jasa itu sendiri, apakah dapat memenuhi tingkat keinginan, hasrat, dan tujuan pelanggan.

Dari beragam definisi kepuasan pelanggan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tanggapan perilaku, berupa evaluasi pernabeli pelanggan terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya (kinerja produk) dibandingkan dengan harapan atau ekspektasi terhadap produk atau jasa tersebut.

Karena kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi atau ekspektasi mereka, kita sebagai pemasok produk perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan (Gazpers, 1997) adalah sebagai berikut :

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan halhal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen / pemasok produk (perusahaan). Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya.
2. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
3. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritaka tentang kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan terutama produk-produk yang dirasakan beresiko tinggi.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi pelanggan. Orang-orang di bagian penjualan dan periklanan seyogyanya tidak membuat kampanye yang berlebihan melewati tingkat ekspektasi pelanggan. Kampanye yang berlebihan dan secara aktual tidak mampu memenuhi ekspektasi pelanggan akan mengakibatkan dampak negatif terhadap persepsi pelanggan tentang produk lain.

b. Sarana dan Prasarana

Sistem transportasi yang baik dan layak adalah tujuan utama dari kebijakan transportasi nasional dan masyarakat yang menggunakan jasa transportasi itu sendiri. Salah satu indikator sistem perangkutan yang baik dan layak adalah sarana dan prasarana yang memadai.

Dalam Sistem Transportasi Nasional (Kepmen No. 49 Tahun 2005) meliputi sub-sub sektor transportasi jalan, kereta api, sungai, dan danau,

penyebrangan laut, udara dan pipa. Dalam uraian berikut akan dijelaskan tentang sub sektor yang hanya mewaikili dari jaringan transportasi antar moda dan transportasi jalan. Pada jaringan transportasi dibagi menjadi dua bagian yakni, jaringan pelayanan dan jaringan prasarana.

1. Jaringan pelayanan transportasi adalah susunan rute-rute pelayanan transportasi yang membentuk satu kesatuan hubungan.
2. Jaringan prasarana transportasi adalah serangkaian simpul yang dihubungkan oleh ruang lalu lintas sehingga membentuk satu kesatuan

- **Jaringan Pelayanan**

  Pelayanan orang dengan kendaraan umum dikelompokkan menurut wilayah pelayanan dan perannya.

  Menurut wilayah pelayanannya, angkutan penumpang dengan kendaraan umum, terdiri dari angkutan lintas batas negara, angkutan antarkota antarprovinsi, angkutan kota, angkutan perdeasaan, angkutan perbatasan, angkutan khusus, angkutan taksi, angkutan pariwisata, dan angkutan lingkungan.

  Menurut sifat operasi pelayanannya, angkutan penumpang dengan kendaraan umum di atas dapat dilaksanakan dalam trayek dan tidak dalam trayek kendaraan bukan umum. Dengan ditetapkan jaringan lintas untuk mobil barang yang bersangkutan, maka mobil barang dimaksud hanya diijinkan melalui lintasannya, misalnya mobil brang pengangkut peti kemas, mobil barang pengangkut bahan berbahaya dan beracun, dan mobil barang pengangkut alat berat.
- **Jaringan Prasarana**

  Jaringan transportasi jalan terdiri dari simpul yang berwujud terminal penumpang dan terminal barang, dan ruang lalu lintas (jaringan jalan). Terminal penumpang menurut wilayah pelayanannya dikelompokkan menjadi tiga, yakni :

  a. Terminal penumpang tipe A, berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan lintas batas negara, angkutan antar kota antar provinsi, antarkota dalam provinsi, angkutan kota dan angkutan perdesaan.
  b. Terminal penumpang tipe B, berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antarkota dalam provinsi, angkuta kota dan angkutan perdesaan.
  c. Terminal penumpang tipe C, berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkuta perdesaan.

Jaringan jalan terdiri atas jaringan jalan primer dan jaringan jalan sekunder. Jaringan jalan primer, merupakan jaringan jalan dengan peranan pelayanan distribusi barang dan jasa untuk pengembangan semua wilayah di tingkat nasional, dengan menghubungkan semua simpul jasa distribusi yang

berwujud pusat-pusat kegiatan. Sedangkan jaringan jalan sekunder, merupakan jaringan jalan dengan peranan pelyanan distribusi barang dan jasa untuk masyarakat didalam kawasan perkotaan.

Berdasarkan sifat dan pergerakan lalu lintas dan angkutan jalan, jalan umum dibedakan atas fungsi jalan arteri, kolektor, lokal dan lingkungan. Jalan arteri, merupakan jalan umum yang berfungsi melayani angkutan utama dengan ciri perjalanan jarak sedang, dengan kecepatan rata-rata tringgi, dan jumlah jalan masuk dibatasi secara berdaya guna. Jalan kolektor, merupakan jalan umum yang berfungsi melayani angkutan pengumpul atau pembagi dengan ciri perjalan jarak sedang, kecapatan rata-rata dan jumlah jalan masuk dibatasi. Jalan lokal merupakan jalan umum yang berfungsi melayani angkutan setempat dengan curu perjalanan jarak dekat, kecepatan rata-rata rendah, dan jumlah jalan masuk tidak dibatasi. Jalan lingkungan merupakan jalan umum yang berfungsi melayani angkutan lingkungan dengan ciri perjalanan jarak dekat, dan kecapatan rata-rata rendah.

Pembagian setiap ruas jalan pada jaringan jalan primer terdiri dari :

1. Jalan arteri primer, menghubungkan secara berdaya terpusat kegiatan nasional, antar pusat kegiatan nasional dengan pusat kegiatan wilayah.
2. Jalan kolektor primer, menghubungkan secara berdaya guna antarpusat kegiatan wilayah, atau menghubungkan antarpusat kegiatan wilayah dengan kegiatan lokal;
3. Jalan lokal primer, menghubungkan antarpusat kegiatan didalam kawasan perdesaan dan jalan didalam lingkungan kawasan perdesaan[2].

2.4. Landasan Penelitian

Mengutip dari pendapat Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Lupiyoadi dan A. Hamdani, 2011) bahwa keberhasilan suatu perusahaan dalam memberikan layanan yang bermutu kepada pelanggannya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan profit perusahaan sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan. Kosekuensi atas pendekatan kualitas pelayanan suatu produk memiliki esensi penting bagi strategi perusahaan untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan. Kualitas pelayanan *(Service Quality)* atau sering disingkat menjadi *Servqual*. *Servqual* dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry melalui penelitian yang mereka lakukan kepada perusahaan perusahaan di sektor jasa. Parasuraman dalam penelitiannya dalam hal *Servqual* kepada 800 pelanggan dari 4 (empat) perusahaan yang usia perusahaan-perusahaan tersebut di atas 25 tahun disimpulkan bahwa ada

---

[2] Sakti Adji Adisasmita, *Jaringan Transportasi Teori dan Analisi*,Graha Ilmu, Jakarta,2011, hlm.21

lima dimensi dalam *Servqual*, yaitu antara lain (Lupiyoadi dan A. Hamdani, 2011) :

a. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan praskearana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
b. *Reliability*, atau keandalan adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan (secara akurat dan terpercaya). Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
c. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif), dan tepat pada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan.
d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopansantun 5. Emphaty, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Menurut Lee et.al (2008), konsumen memiliki diskonfirmasi *(disconfirmation)* dalam berbelanja. Diskonfirmasi yang negatif akan meningkatkan ketidakpuasan konsumen, sebaliknya bila diskonfirmasi positif maka kepuasan meningkat. Selanjutnya paradigma konfirmasi ini, kepuasan pelanggan dirumuskan sebagai evaluasi purnabeli di mana persepsi terhadap kinerja jasa yang dipilih memenuhi harapan pelanggan (Dharmayanti, 2006). Loyalitas pelanggan merupakan dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang dan untuk membangun kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk/jasa yang dihasilkan oleh badan usaha tersebut membutuhkan waktu yang lama melalui suatu proses pembelian yang berulang-ulang tersebut (Olson, 1993 dalam Musanto, 2004).

Menurut Giri (2009) perusahaan akan menghadapi beberapa hal bila pelanggannya merasa puas, antara lain :

1. Membeli dan terus membeli barang atau jasa yang kita hasilkan
2. Membeli atau mengkonsumsi item-item tambahan.
3. memberikan kepada perusahaan proporsi yang besar dari pembelanjaan yang mereka keluarkan
4. memudahkan setiap aktifitas yang berhubungan dengan perusahaan
5. sedikit agak cuek terhadap harga, price is not the greater motivator
6. pelanggan yang puas akan mempengaruhi moral karyawan, mereka akan menjadi lebih asertif dalam setiap tindakan yang mereka lakukan.

Selanjutnya kepuasan konsumen sesuatu yang harus diusahakan oleh perusahaan. Kepuasan adalah reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja jasa tertentu (Lovelock dan Wright, 2007).

Menurut Kotler (dalam Wicaksono, 2010), untuk mengukur kepuasan pelanggan ada beberapa cara, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran Perusahaan dapat menyediakan formulir berisi keluhan dan saran yang dapat diisi setiap konsumen. Formulir tersebut dapat diletakkan pada setiap pintu masuk dan meja penerima tamu. Di dalam formulir tersebut konsumen dapat menyampaikan keluhan-keluhan mereka secara tertulis, sehingga perusahaan dapat mengetahui kesulitan yang dihadapi oleh konsumen serta perusahaan dapat mengambil langkah untuk mengatasi masalah tersebut. Selain itu konsumen juga diminta untuk memberikan saran-saran peningkatan pelayanan.
2. Survey kepuasan konsumen bila perusahaan menganggap bahwa sistem keluhan dan saran tersebut kurang berhasil, disebabkan masih ada konsumen yang beranggapan walaupun mereka menuliskan keluhan dan saran, perusahaan tidak menanggapi sehingga akan membuang waktu. Karena adanya anggapan demikian maka perusahaan yang inovatif akan mengadakan suatu survey untuk mengetahui sejauh mana kepuasan konsumen terhadap produk mereka. Pengukuran kepuasan konsumen melalui metode ini dapat dilakukan dengan cara:

   a). *Directly Reported Satisfaction*

   Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaanpertanyaan kepada responden untuk mengetahui apakah mereka sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas atau sangat tidak puas terhadap berbagai aspek kinerja perusahaan. Survei ini dimaksudkan untuk mengumpulkan pendapat dan kebutuhan konsumen, yang akan memberikan suatu hasil yang disebut Indeks Kepuasan Konsumen *(Customer Satisfaction Index)* yang menjadi

standar kinerja perusahaan dan standar nilai yang tetap dijaga dan ditingkatkan oleh perusahaan.

b)*Derived Dissatisfaction*
Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal, yaitu besarnya harapan konsumen terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.
c)*Problem Analysis*
Responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu masalah yang dihadapi berkaitan dengan penawaran perusahaan, dan saran-saran untuk perbaikan.
d) *Importance – Performance Analysis (IPA)*
Responden diminta untuk merangking berbagai atribut dari penawaran berdasarkan tingkat kepentingan/harapan mereka terhadap setiap atribut tersebut. Selain itu responden juga diminta untuk merangking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing masing atribut tersebut.

BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Metode Pengumpulan Data

Metode ini terdiri atas dua yaitu survey primer atau observasi ke lapangan guna mengenal lokasi studi serta survey sekunder. Pertama, Survey primer merupakan usaha mengidentifikasi karakteristik lokasi ataupun lapangan serta dari narasumber berupa wawancara dan quisioner. Kedua, survey sekunder usaha mengidentifikasi berdasarkan studi literatur dan survey instansi yang terkait.

3.1.1 Survey Pendahuluan

Survey pendahuluan ini merupakan tahap survey awal yang berbentuk observasi dan wawancara dan bertujuan untuk mendapatkan data-data gambaran umum lokasi studi. Dalam survey ini, yang dilakukan adalah melihat secara keseluruhan bagaimana kondisi lokasi trayek serta apa saja yang ada di lokasi tersebut. Survey ini juga bertujuan untuk mendapatkan gambaran umum pada lokasi studi yang menjadi lokasi penelitian. Dalam survey pendahuluan, peneliti melihat bagaimana kondisi lokasi trayek belanja berdasarkan apa yang dilihat secara kasat mata oleh peneliti. Kondisi yang dilihat adalah situasi lokasi, tingkat keramaian, kondisi lingkungan, sarana prasarana yang ada, pengunjung, pedagang, barang yang dijual serta kondisi fisik dari lokasi trayek tersebut.

Selain kegiatan observasi, peneliti juga melakukan kegiatan wawancara untuk mengetahui secara detail gambaran lokasi dan kegiatan-kegiatan yang berlangsung pada trayek tersebut. Wawancara dilakukan untuk mengetahui bagaimana system yang ada di lokasi tersebut, dan bagaimana pengembangan ataupun kebijakan-kebijakan yang ada disana. Dalam wawancara ini, yang menjadi narasumber adalah para pengelola atapun pihak-pihak yang berkepentingan dalam trayek angkutan kota tersebut.

3.1.2 Survey Primer

Survey primer merupakan survey yang dilakukan dengan terjun langsung ke lokasi penelitian. Dalam pengumpulan data primer ada beberapa hal yang harus dilakukan diantaranya adalah observasi, kuisioner, system sampling dan penentuan responden. Hal-hal tersebut dapat dilihat dibawah ini.

a. **Pengamatan Langsung *(Observasi)***

Secara global, observasi atau pengamatan langsung merupakan kegiatan guna melakukan pengukuran yang bersifat deskriptif, yang secara akurat mengamati dan merekam fenomena sosial dalam tradisi naturalistik (naturalistic) biasanya berbentuk makna sosial (social meanings), intensi (intentions) dan sikap (attitudes) yang muncul dan mengetahui hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut. Akan tetapi, observasi atau pengamatan di sini diartikan lebih sempit, yaitu pengamatan dengan menggunakan indera penglihatan untuk lebih mengenal dan memahami karakteristik lokasi studi. Data dan informasi tersebut dapat berupa tabel data kuantitatif maupun kualitatif, gambar ilustrasi maupun peta diwilayah penelitian, serta visualisasi foto, sebagai bahan analisis dan penjelasan.

Pemahaman terhadap fenomena sosial diatas seperti itu memerlukan suatu teknik observasi secara partisipasi (participant observation). Jenis observasi partisipasi yang peneliti terapkan dalam studi ini dapat dikategorikan sebagai observer as participant dimana peneliti melakukan pengamatan di lapangan tentang apa yang dikatakan dan bagaimana perilaku sosial subyek yang diteliti berkaitan dengan tema-tema yang menjadi fokus penelitian dan berinteraksi dengan subyek yang diteliti. Pada penelitian ini sendiri yang akan diobservasi adalah kegiatan-kegiatan angkutan kota dalam melayani para penumpang dan dalam hal ini adalah pelajar sebagai pengguna jasa angkutan. Observasi yang dilakukan dibagi menjadi tiga sesi observasi yakni jam sepi, jam sedang dan jam puncak.

Jam sepi dalam hal ini adalah sekitar jam 08.00 sampai dengan jam 13.00. pada jam ini peneliti melakukan observasi selama satu jam dengan objek adalah angkutan dan pelajar, dengan rumusan pada jam sepi apakah ada pelajar baik dari SD, SMP dan SMA sederajat menggunakan angkutan. Jam sedang yakni sekitar jam 17.00 – 18.00. Pada jam ini peneliti tetap melakukan observasi selama satu jam untuk mengetahui jumlah angkutan yang beroperasi dan jumlah pelajar yang menggunakan jasa angkutan tersebut pada jam tersebut. Jam sibuk yakni sekitar jam 06.00-08.00 dan 13.00-15.00. Pada jam ini peneliti melakukan observasi selama satu jam untuk mengetahui jumlah angkutan yang beroperasi dan jumlah pelajar yang menggunakan jasa angkutan tersebut. Satu jam merupakan waktu yang ideal dalam menentukan sampel waktu dari jam operasional angkutan. Berapa jumlah angkutan yang lewat selama satu jam akan memberikan sampel jumlah angkutan yang akan lewat setelah satu jam tersebut.

Dengan kata lain, observasi bertujuan untuk memberikan gambaran atau rangkaian peristiwa yang terjadi di lapangan dan menyesuaikannya dengan teori yang sudah ada dan ada kemungkinan teori baru akan terwujud. Selain menentukan jumlah angkutan yang beroperasi dan jumlah pelajar yang menggunakan jasa angkutan, peneliti juga melakukan observasi/survey primer untuk menentukan kecepatan rata, hedway, dan perilaku baik dari angkutan dan pelajar itu sendiri, serta untuk mendapatkan foto sebagai bukti atau penguat dalam penelitian ini

b. **Teknik Wawancara (Interview)**
Proses pengumpulan data dalam studi ini dilakukan dengan cara mengadakan wawancara mendalam (*indepth interview*) dengan menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*) terhadap pelaku angkutan kota (pelajar di Kota Malang) yang menjadi subyek penelitian. Perlu disampaikan disini bahwa wawancara mendalam yang dilakukan sebenarnya bukan suatu wawancara kaku dalam artian tanya jawab, tetapi lebih merupakan dialog dan percakapan dalam konteks kehidupan subyek penelitian itu sendiri. Proses pengumpulan data tingkat individu, secara rinci, berlangsung melalui beberapa tahap menggunakan teknik *snow ball.*

c. **Kuisioner**
Kusioner merupakan kegiatan untuk menarik informasi dan data dari sampel yang terpilih. Jenis kuisioner dengan pertanyaan tertutup dimana jawabannya sudah ditentukan, namun terdapat pertanyaan lanjutan apabila jawaban responden tidak terdapat dalam pilihan jawaban. Adapun responden yang dituju adalah para pelaku dalam angkutan umum seperti sopir dan penumpang (pelajar).

d. **Dokumentasi**
Teknik pengumpulan data dengan merekam kejadian atau situasi dilokasi penelitian yang berupa gambar (foto) untuk menunjang dalam penelitian. Selain sebagai itu data dokumentasi berfungsi sebagai alat penguat (bukti) dalam melakukan sebuah penelitian. Dalam hal ini pengambilan gambar akan dilakukan pada bagian lokasi studi yaitu yang menyangkut angkutan kota, kondisi fisik sarana dan prasarana, serta ragam aktivitas yang berlangsung di dalamnya. Hal ini dimaksudkan untuk memudahkan dan menunjang tahapan identifikasi dalam penelitian. Adapun foto-foto yang akan di ambil sebagai bukti dalam penelitian adalah foto survey primer (saat wawancara dan saat melakukan kuisioner dengan pelajar dan supir angkutan) dan foto sekolah dan angkutan itu sendiri.

3.1.3 Survey Sekunder

Data sekunder, diperoleh dari buku-buku kepustakaan dan beberapa instansi yang terkait dan validitas datanya dapat dipertanggungjawabkan. Pengumpulan data sekunder dilakukan melalui survei ke instansi-instansi untuk mendapatkan data yang dikeluarkan oleh instansi tersebut dan telaah dokumen. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

a. **Survey Instansi**
Survey instansi dilakukan kepada instansi-instansi terkait seperti Dinas Perhubungan Kota Malang terkait jumlah armada angkutan kota dengan jurusan yang melintasi Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang, sekolah-sekolah (SD, SMP, dan SMA) yang ada di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang terkait jumlah peserta didik atau pelajar yang ada di instansi sekolah tersebut.

b. **Studi Literatur**
Merupakan survey data maupun literatur yang berkaitan dengan tingkat kelayakan angkutan kota, tingkat efisiensi pelayanan angkutan kota menurut pelajar di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang. Adapun refrensi yang digunakan adalah lampiran judul buku.

3.2. Metode Analisa

Proses penyusunan penelitian ini tidak terlepas dari analisa data yang sangat menentukan variabel penelitian. Proses analisa data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dipahami bagi kaum awam yang membaca penelitian ini dan diinterpretasikan. Data yang diperoleh dari proses pengumpulan data kemudian akan diolah dan dianalisis dengan menggunakan metode-metode yang sesuai dengan identifikasi tingkat kelayakan angkutan kota untuk pelajar di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang.

Analisis data adalah salah satu tahapan yang sangat penting dalam penelitian, karena analisis data bertujuan untuk mengambil kesimpulan dari sebuah penelitian. Hal ini dilakukan setelah data-data penelitian terkumpul secara lengkap dan jelas, yang kemudian data tersebut diolah sebagaimana adanya dan dianalisis untuk menghasilkan kesimpulan yang benar sehingga dapat menjawab persoalan yang sedang diteliti serta mampu dipertanggung jawabkan kebenarannya. Tujuan analisis dalam penelitian ini adalah untuk menyempitkan dan membatasi penemuan sehingga lebih mengerucut pada sebuah hasil akhir.

Metode analisa kelayakan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah analisa kelayakan teknis dan analisa kelayakan biaya (ekonomi). Metode analisa kelayakan angkutan sendiri berdasarkan turunan dari sasaran penelitian memiliki indikator-indikator yang juga memiliki cara perhitungan tersendiri. Adapun indikator-indikator tersebut adalah sebagai berikut :

3.2.1 Load Faktor

Load factor adalah perbadingan antara jumlah penumpang yang diangkut dalam kendaraan terhadap jumlah kapasitas tempat duduk penumpang didalam kendaraan pada periode wakti tertentu. Biasanya dinyatakan dalam persen. Semakin besar nilai *load factor* melebihi 1, maka merupakan nilai maksimum yang ideal. Adapun rumus untuuk menghitung *load factor* adalah

$$LF = \frac{\text{jumlah penumpang yang terangkut}}{\textit{kapasitas tempat duduk penumpang}} \times 100\%$$

Keterangan :

LF = *Load Factor*

Dalam indikasi load factor dihitung pada saat jam sibuk dan jam tidak sibuk.

3.2.2 Analisa Teknis

a. Faktor Waktu Tempuh

Faktor waktu tempuh adalah waktu yang dibutuhkan oleh kendaraan untuk melewati ruas jalan yang diamati, termasuk waktu berhenti untuk menaikkan dan menurunkan penumpang dan pertambahan karena hambatan. Waktu perjalanan dirumuskan dengan :

$$W = \frac{T}{J}$$

Dimana : W = Waktu Tempuh (menit/km)
J = jarak antar zona (km)
T = waktu (menit)

b. Kecepatan perjalanan rata-rata

Kecepatan rata-rata dapat dihitung dengan membagikan 2 waktu tempuh rata-rata dengan panjang jarak.

$$u = \frac{\sum_{i=1}^{n} Si}{\sum_{i=1}^{n} mi}$$

Dimana :
U = Kecepatan rata-rata dengan satuan km/jam
Si = Jarak yang ditempuh kendaraan i di jalan (i=1,2,3....n)
Mi = Waktu yang dipergunakan kendaraan i dijalan (i=1,2,3.....n)

Tabel 3.1.
Kecapatan Rata-rata Dalam Kota dan Antar Kota.

Kecepatan rata-rata	Mobil	Bus	Kereta Api	
			Cepat	Komuter
Dalam kota pada jam puncak	Na	12	20	33
Antar kota pada jam puncak	na	45	50,8	na

Sumber : Morlok, 1985.

c. Frekuensi Headway
Headway merupakan ukuran yang menyatakan jarak atau waktu ketika bagian depan kendaraan yang berurutan melewat suatu titik pengamatan pada ruas jalan. Headway rata-rata berdasarkan jarak merupakan pengukuran yang didasarkan pada konsentrasi kendaraan, dirumuskan sebagai berikut : (Morlok, 1985).

$$hd = \frac{1}{k}$$

Dimana : h_d = headway rata-rata
k = konsentrasi kendaraan rata-rata di suatu panjang jalan.

Perhitungan headway rata-rata berdasarkan jarak sekarang ini mulai digantikan oleh headway berdasarkan waktu yang dirumuskan sebagai berikut : (Morlok,1985).

$$ht = \frac{1}{q}$$

Dimana : h_t = headway rata-rata
q = volume lalu lintas yang melewati suatu titik pengamatan.

3.2.3 Analisis IPA

Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai quadrant analysis (Brandt, 2000 dan Latu & Everett, 2000). IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez,2003). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan.

Untuk menentukan tingkat kelayakan angkutan dalam hal ini akan digunakan metode *Importance Perfomence Analysis (IPA).* Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Untuk mengetahui apakah kinerja relathionship marketing pada bisnis multi level marketing IFA sudah sesuai dengan kepentingan para membernya dan untuk mengetahui tingkat kepuasan para member ini dianalisis antara kepentingan dan pelayanan riil yang diwakilkan oleh huruf Y dan X, dimana X merupakan tingkat kinerja yang memberikan kepuasan member IFA, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan member IFA. Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$\text{Tki} = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

(John Martila and John C. James yang dikutip oleh J. Supranto, 2006: 241).

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden.

Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan

Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan

Sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen dapat diketahui dengan rumus:

$$\overline{X} = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \overline{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

(J. Supranto, 2006: 241).

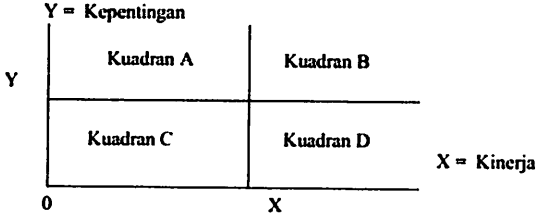
Diagram kartesius digunakan untuk mengetahui indikator jasa pelayanan yang memuaskan atau tidak memuaskan konsumen. Rumus yang digunakan adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^{N} \overline{X_i}}{K} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^{N} \overline{Y_i}}{K}$$

(J. Supranto, 2006: 242).

Dimana, K = Banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Menurut Martinez (2003) dalam Rudi Setiawan (2005;3), *IPA* telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja Interpretasi grafik IPA sangat mudah, dimana grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance-performance* seperti yang terlihat pada gambar 1,dibawah ini.



Gambar Pembagian Kuadran *Importance Performance Analysis* (*IPA*)

A : Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga mengecewakan/tidak puas.

B : Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan. Untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

C : Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan. Pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

D : Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. (J. Supranto, 2006).

Menurut Wulandari (2005) dalam laporan skripsinya menyatakan bahwa berdasarkan hasil data yang telah diperoleh daru uji validitas dan uji reabilitas, maka dapat dilanjutkan dengan menghitung tingkat kepuasan konsumen dan harapan konsumen yang akan menghasilkan suatu jarak atau gap, dan dari nilai gap inilah akan diketahui seberapa besarkah perbedaan antara kenyataan yang ada dilapangan dengan apa yang diharapkan berdasarkan dengan penilaian konsumen. Analisa ini juga berguna untuk mengidentifikasi tindakan apa saja yang diperlukan utnuk mengurangi kesenjangan atau mencapai kinerja yang diharapkan pada masa yang akan dating.

Analisa gap terdiri dari tiga komponen factor utama, yaitu:

1. Daftar karakteristik (seperti atribut, kompetensi, tingkat kinerja) dari situasi sekarang (apa yang saat ini),
2. Daftar apa yang diperlukan untuk mencapai tujuan masa depan (apa yang harus), dan;
3. Daftar kesenjangan apa yang ada dan perlu diisi.

Analisa kesenjangan akan memicu organisasi atau perusahaan untuk merenung status kemampuan apa yang saat ini dimiliki oleh organisasi dan bertanya ingin berada dimana di masa depan. Jadi dengan kata lain analisa gap adalah studi yang dibuat untuk mengidentifikasi apakah sistem saat ini telah memenuhi kebutuhan.

BAB IV
GAMBARAN UMUM

Bab ini akan menjelaskan tentang situasi dan kondisi tentang peran angkutan dalam melayani kebutuhan pelajar akan angkutan kota (mikrolet) yang terjadi di lokasi studi, yakni Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Mikrolet adalah sebutan bagi angkutan kota yang berupa mini bus yang berisikan 12 orang[1] yang beroperasi melewati rute tertentu yang telah ditetapkan. Hal lain yang tidak akan terlepaskan dari Kota Malang adalah pelajar. Pelajar adalah orang-orang yang ikut dalam proses belajar. Menurut Nasution, belajar merupakan kegiatan mengumpulkan dan menambah ilmu dan pengetahuan, sedangkan pelajar adalah pelakunya.

4.1. Gambaran Umum Kecamatan Lowokwaru Kota Malang

Terdiri dari dua belas (12) Kelurahan, Kecamatan Lowokwaru sendiri merupakan salah satu dari lima (5) Kecamatan Di Kota Malang. Secara astronomis Kota Malang terletak pada posisi 7°54' - 8°05' Lintang Selatan dan 112°34'13" - 112°41'39" Bujur Timur. Luas wilayah Kota Malang mencapai 11.005,66 Ha, dimana Kecamatan Lowokwaru sendiri berada di bara daya Kota Malang. Adapun batas administratif Kecamatan Lowokwaru adalah sebagai berikut :

Batas Utara	: Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang
Batas Selatan	: Kecamatan Klojen Kota Malang
Batas Timur	: Kecamatan Klojen Kota Malang
Batas Barat	: Kecamatan Dau Kabupaten Malang

Kecamatan Lowokwaru terletak di sebelah barat daya Kota Malang yang merupakan lokasi dataran tinggi dengan ketinggian 460 mdpl. Wilayah

BAB IV
GAMBARAN UMUM

Bab ini akan menjelaskan tentang situasi dan kondisi tentang peran angkutan dalam melayani kebutuhan pelajar akan angkutan kota (mikrolet) yang terjadi di lokasi studi, yakni Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Mikrolet adalah sebutan bagi angkutan kota yang berupa mini bus yang berisikan 12 orang[1] yang beroperasi melewati rute tertentu yang telah ditetapkan. Hal lain yang tidak akan terlepaskan dari Kota Malang adalah pelajar. Pelajar adalah orang-orang yang ikut dalam proses belajar. Menurut Nasution, belajar merupakan kegiatan mengumpulkan dan menambah ilmu dan pengetahuan, sedangkan pelajar adalah pelakunya.

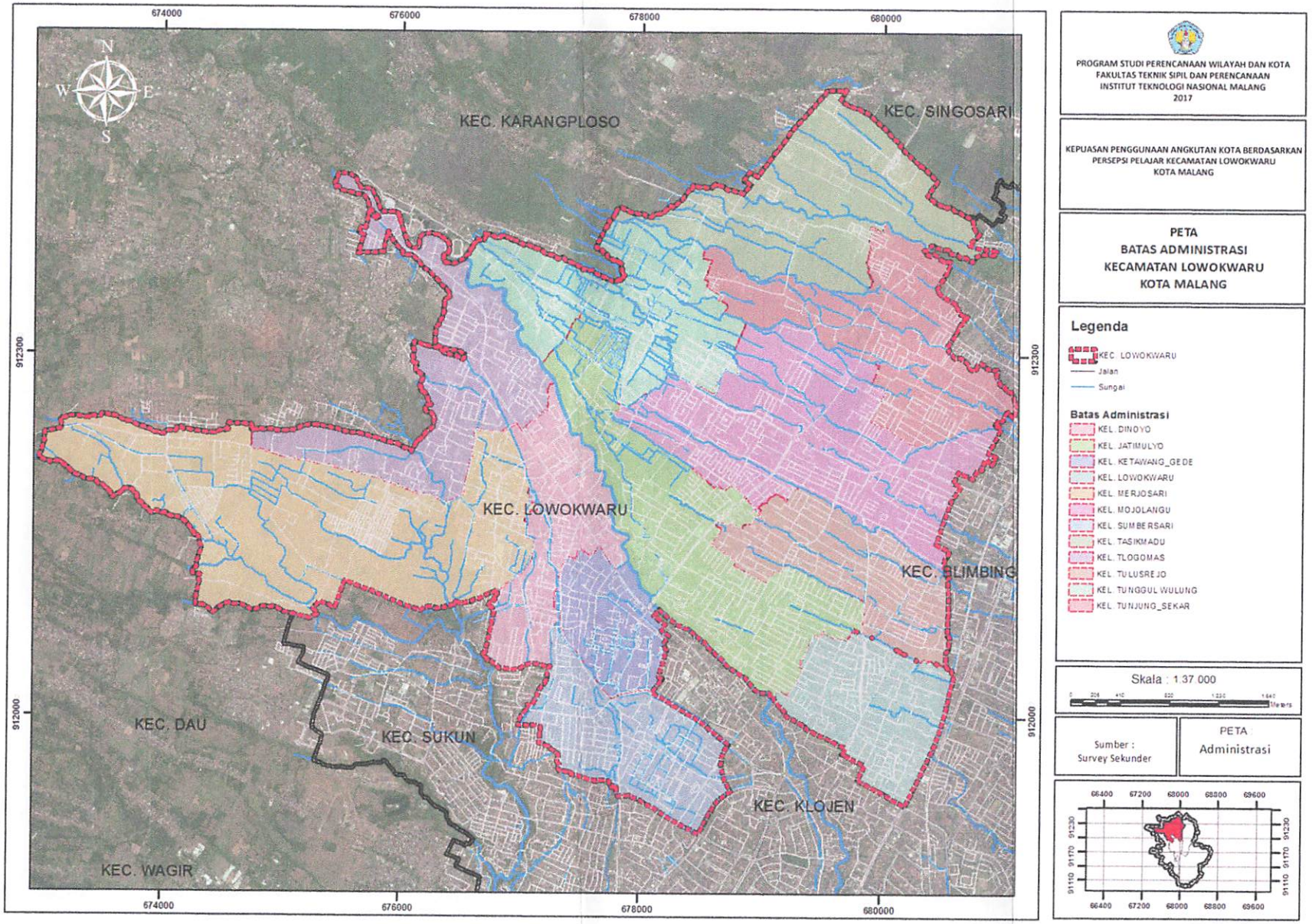
4.1. Gambaran Umum Kecamatan Lowokwaru Kota Malang

Terdiri dari dua belas (12) Kelurahan, Kecamatan Lowokwaru sendiri merupakan salah satu dari lima (5) Kecamatan Di Kota Malang. Secara astronomis Kota Malang terletak pada posisi 7°54' - 8°05' Lintang Selatan dan 112°34'13" - 112°41'39" Bujur Timur. Luas wilayah Kota Malang mencapai 11.005,66 Ha, dimana Kecamatan Lowokwaru sendiri berada di bara daya Kota Malang. Adapun batas administratif Kecamatan Lowokwaru adalah sebagai berikut :

Batas Utara	: Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang
Batas Selatan	: Kecamatan Klojen Kota Malang
Batas Timur	: Kecamatan Klojen Kota Malang
Batas Barat	: Kecamatan Dau Kabupaten Malang

Kecamatan Lowokwaru terletak di sebelah barat daya Kota Malang yang merupakan lokasi dataran tinggi dengan ketinggian 460 mdpl. Wilayah Kecamatan Lowokwaru di penuhi dengan sekolah-sekolah dan perguruan tinggi swasta maupun negeri.

[1] Standar Dinas Perhubungan



PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
2017

KEPUASAN PENGGUNAAN ANGKUTAN KOTA BERDASARKAN PERSEPSI PELAJAR KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG

PETA
BATAS ADMINISTRASI
KECAMATAN LOWOKWARU
KOTA MALANG

Legenda

- KEC. LOWOKWARU
- Jalan
- Sungai

Batas Administrasi

- KEL. DINOYO
- KEL. JATIMULYO
- KEL. KETAWANG_GEDE
- KEL. LOWOKWARU
- KEL. MERJOSARI
- KEL. MOJOLANGU
- KEL. SUMBERSARI
- KEL. TASIKMADU
- KEL. TLOGOMAS
- KEL. TULUSREJO
- KEL. TUNGGUL WULUNG
- KEL. TUNJUNG_SEKAR

Skala : 1.37.000

0 206 410 820 1.230 1.640 Meters

Sumber :
Survey Sekunder

PETA
Administrasi

Di Kecamatan Lowokwaru sendiri terdapat beberapa kelurahan, diantaranya adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1
Nama Kelurahan dan Jumlah RT/RW Kecamatan Lowokwaru

No	Nama Kelurahan	Jumlah RT	Jumlah RW
1	Lowokwaru	104	15
2	Tasikmadu	30	6
3	Tunggulwulung	49	6
4	Tanjungsekar	73	8
5	Tlogomas	49	9
6	Merjosari	82	12
7	Dinoyo	50	7
8	Sumbersari	40	7
9	Ketawanggede	32	5
10	Tulusrejo	74	16
11	Jatimulyo	74	10
12	Mojolangu	114	19

Sumber : Keclowokwaru.malangkota.go.id, 2016

Seperti yang telah dijelaskan di atas bahwa Kecamatan Lowokwaru sendiri identik dengan kecamatan yang memiliki jumlah pelajar yang cukup besar di bandingkan dengan empat kecamatan lainnya yang terdapat di Kota Malang. Terkait dengan tema yang di ambil adalah identifikasi tingkat pelayanan angkutan kota untuk pelajar, maka pelajar yang dimaksud disini adalah pelajar Sekolah Menengah Pertama (SMP) sederajat dan pelajar Sekolah Menengah Atas (SMA) sederajat.

4.2. Karakteristik Pelajar Di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang

Sekolah adalah tempat sesorang belajar dengan tujuan untuk mendapatkan ilmu sebanyak mungkin. Sebagai wilayah dengan jumlah pelajar terbanyak di bandingkan dengan penduduk asli sendiri, Kota Malang mendapat julukan sebagai kota pelajar. Terdapat 131 Sekolah Menengah Pertama (SMP) sederajat, 62 Sekolah Menengah Atas (SMA), 54 Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), 230 Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa (SMPLB) dan 147 Sekolah Menengah Atas Luar Biasa (SMALB).

Tabel 4.2
Daftar Nama dan Alamat Sekolah di Kecamatan Lowokwaru

No	Nama Sekolah	Alamat	Kelurahan
1	MAN 01 Malang	Jl. Baiduri Bulan 40	Tlogomas
2	Ma Hidayatul Mubtadiin	Jl. Kh Yusufno.01	Tasikmadu
3	SMA N 07 Malang	Jl. Cengger Ayam I/14	Tulusrejo
4	SMA N 08 Malang	Jl. Veteran 37	Sumbersari
5	SMA N 09 Malang	Jl.Puncak Borobudur 1 Malang	Mojolangu
6	SMA Brawijaya Smart School	Jl. Cipayung No 8	Ketawanggede
7	SMA K Kolese Santo Yusup	Jl. Simpang Borobudur No. 1	Mojolangu
8	SMA Kertanegara Malang	Jln. Cengger Ayam I / 5 Malang	Tulusrejo
9	SMA Kristen Setia Budi	Jl. Pisang Kipas No. 58	Jatimulyo
10	SMA Muhammadiyah 02 Malang	Jl. Sumbersari Ii/142 Malang	Sumbersari
11	SMA Muhammadiyah 03 Malang	Jl. Baiduri Sepah 27	Tlogomas
12	SMA Wahid Hasyim Malang	Jl. Mayjen Haryono Xxi/30	Dinoyo
13	SMA Widya Gama	Jl. Borobudurno.12	Mojolangu
14	SMK N 02 Malang	Jl. Veteranno.17 Malang	Ketawang Gede
15	SMK N 05 Malang	Jl Ikan Piranha Atas	Tunjung Sekar
16	SMK Kertha Wisata	Jl. Telaga Warna Blok C Tlogomas-Malang	Tlogomas
17	SMK Muhammadiyah 02 Malang	Jl. Baiduri Sepah 27	Tlogomas
18	SMK Muhammadiyah 03 Malang	Jl. Raya Sumbersari Ii/142 Malang	Sumbersari
19	SMK Pgri 03 Malang	Jl. Raya Tlogomas Ix No. 29	Tlogomas
20	SMK Taruna Bhakti	Jl. Kedawung 72 Malang	Tulusrejo
21	SMK Tumapel Malang	Jl. Bantaran I No. 45	Tulusrejo
22	SMK Widyagama	Jl. Borobudur 12	
23	SMK Yp 17-2 Malang	Jl. Melati Utara No.65	Jatimulyo
24	SMP N 04 Malang	Jalan Veteran 37	Sumbersari
25	SMP N 11 Malang	Jl.Ikan Piranha Atas No. 185	Tunjungsekar
26	SMP N 13 Malang	Jl. Sunan Ampel Ii	Dinoyo

No	Nama Sekolah	Alamat	Kelurahan
27	SMP N 18 Malang	Jl. Soekarno Hatta A-394	Mojolangu
28	SMP N Satu Atap Merjosari	Villa Bukit Tidar	Merjosari
29	SMP Bhakti	Jl. Kedawung 72 Malang	Tulusrejo
30	SMP Brawijaya Smart School	Jl. Cipayung 08 Malang	Ketawanggede
31	SMP Islam Sabilillah Malang	Jl. Terusan Piranha Atas No. 135	Tunjungsekar
32	SMP K Kolese Santo Yusup 02	Jl. Simpang Borobudur 1	Mojolangu
33	SMP Kertanegara Malang	Jl. Cengger Ayam I/5 Malang	Tulusrejo
34	SMP Kristen Setia Budi	Jl. Pisang Kipas No. 58	Jatimulyo
35	SMP Laboratorium Um	Jl. Simpang Bogor T – 7 Malang	Sumbersari
36	SMP Muhammadiyah 04	Jl. Gajayana Iii/570-D	Dinoyo
37	SMP Muhammadiyah 06	Jl. Bendungan Sengguruh 39a	Sumbersari
38	SMP Sunan Giri Malang	Jl.Tlogosari 641-A	Merjosari
39	SMP Wahid Hasyim	Jl. Mayjen Haryono 165	Dinoyo

Sumber : Dinas Pendidikan Kota Malang, 2016

Gambar 4.1
SMP Negeri 13 Malang

Lokasi : Jalan Sunan Ampel II Kota Malang
Sumber : Hasil survey, 2016

Gambar 4.2
SMA Negeri 8 Malang

Lokasi : Jalan Veteran No37 Kota Malang
Sumber : Hasil survey, 2016

Gambar 4.3
SMK Negeri 2 Malang

Lokasi : JalanVeteran no 17 Malang
Sumber : Hasil survey, 2016

Masing-masing dari sekolah memiliki aturan masing terhadap peserta didiknya,seperti menggunakan seragam yang sudah di tentukan. Hari senin dan selasa seragam putih dan biru untuk SMP dan putih abu untuk SMA/SMK. Rabu dan kamis seragam yang digunakan adalah seragamyang merupakan ciri khas dari masing-masing sekolah SMP maupun SMA/SMK. Hari jumat pakaian muslim bagi yang beragama islam dan agama lain menyesuaikan. Hari sabtu kebanyakan sekolah menggunakan baju pramuka atau baju ekstra kurikuler yang mereka ambil.

1. Sekolah Menengah Pertama (SMP/MTs) Sederajat

   Siswa Sekolah Menengah Pertama atau MTS pada umumnya adalah siswa usia remaja. Remaja sebagai periode tertentu dari kehidupan manusia merupakan suatu konsep yang relatif baru dalam kajian psikologi.Menurut Abin Syamsuddin Makmun, (2004: 78-79). Perilaku dan pribadi siswa MTS/SMP sudah memasuki masa remaja. Hal ini dijelaskan lebih lanjut bahwa rentangan masa remaja itu berlangsung dari sekitar 11-13 tahun sampai 18-20 tahun menurut umur kalender kelahiran seseorang. Masa remaja terbagi menjadi dua, yaitu masa remaja awal (usia 11-13 tahun sampai 14-15 tahun) dan masa remaja akhir (usia 14-16 tahun sampai 18-20 tahun). Dengan demikian siswa MTS/SMP yang dijadikan subyek penelitian penulis termasuk dalam golongan masa remaja awal.

   Di Kecamatan Lowokwaru sendiri didominasi oleh Sekolah Menengah Pertama dengan jumlah sekolah adalah 16 unit yang tersebar di seluruh kelurahan di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang. Berikut adalah tabel jumlah pelajar SMP di Kecamatan Lowokwaru.

Tabel 4.3
Jumlah Pelajar Sekolah di Kecamatan Lowokwaru

No	Nama Sekolah	Jumlah
1	SMP NEGERI 4	795
2	SMP NEGERI 11	839
3	SMP NEGERI 13	895
4	SMP NEGERI 18	975
5	SMP NEGERI SATU ATAP MERJOSARI	402
6	SMP BHAKTI	70
7	SMP BRAWIJAYA SMART SCHOOL	354
8	SMP ISLAM SABILILLAH	472
9	SMP KATOLIK KOLESE SANTO YUSUP 2	485
10	SMP KERTANEGARA	130
11	SMP KRISTEN SETIA BUDI	37
12	SMP LABORATORIUM UM	808
13	SMP MUHAMMADIYAH 4	65
14	SMP MUHAMMADIYAH 6	43
15	SMP SUNAN GIRI	109
16	SMP WAHID HASYIM	365
	Jumlah	**6844**

Sumber : Dinas Pendidikan Kota Malan, 2016

2. Sekolah Menengah Atas (SMA/SMK) Sederajat
Setelah melewati masa SMP, para siswa/pelajar akan berlanjut ke jenjang Sekolah Menengah Atas/Kejuruan dan sederajat. Adapun karakteristik pelajar SMA menurut Hurlock (1980:10), perkembangan masa remaja yakni: (1) Mencapai hubungan baru dan yang lebih matang dengan teman sebaya baik pria maupun wanita, (2) Mencapai peran sosial pria dan wanita, (3) Menerima keadaan fisiknya dan menggunakan tubuhnya secara efektif, (4) Mengharapkan dan mencapai perilaku sosial yang bertanggung jawab, (5) Mencapai kemandirian emosional dari orang tua dan orang-orang dewasa lainnya, (6) Mempersiapkan karir ekonomi, (7) Mempersiapkan perkawinan dan keluarga, (8) Memperoleh

perangkat nilai dan system etis sebagai pegangan untuk berperilaku-mengembangkan ideologi.
Sekolah Menengah Atas/Kejuruan atau sederajat tersebar di masing-masing kelurahan di Kecamatan Lowokwaru dengan jumlah sebanyak 12 untuk SMA dan 10 untuk SMK. Adapun jumlahnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Jumlah Pelajar SMA di Kecamatan Lowokwaru

No	Nama sekolah	Jumlah
1	SMA NEGERI 7	1094
2	SMA NEGERI 8	951
3	SMA NEGERI 9	896
4	SMA BRAWIJAYA SMART SCHOOL	459
5	SMA K KOLESE SANTO YUSUP	1425
6	SMA KERTANEGARA	75
7	SMA KRISTEN SETIA BUDI	45
8	SMA WAHID HASYIM	21
9	SMA WIDYA GAMA	209
10	MA MUHAMMADIYAH 2	20
11	MA NEGERI 1	886
12	MA HIDAYATUL MUBTADIIN	85
	Jumlah	**6166**

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Malang, 2016

Dari tabel jumlah pelajar SMA dan sederajat diatas, dapat dilihat bahwa sekolah dengan jumla siswa terbanyak adalah SMA Negeri 7 Malang dengan jumlah siswa 1094 orang dan sekolah dengan jumlah siswa paling sedikit adalah SMA Wahid Hasyim dengan jumlah 21 orang.

Tabel 4.5
Jumlah Pelajar SMK di Kecamatan Lowokwaru

No	Nama sekolah	Jumlah Pelajar	
		Laki-laki	Perempuan
1	SMK NEGERI 2	140	408
2	SMK NEGERI 5	101	14
3	SMK KERTHA WISATA	243	204
4	SMK MUHAMMADIYAH 2	68	54
5	SMK MUHAMMADIYAH 3	137	6
6	SMK PGRI 3	76	29
7	SMK TARUNA BHAKTI	30	41
8	SMK WIDYAGAMA	52	24
9	SMK YP 17-2	34	46
10	SMK TUMAPEL	44	19

Sumber: Dinas Pendidikan Kota Malang, 2016

4.3. Karakteristik Angkutan Kota Di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang

Kota Malang memiliki 2.192 armada angkutan kota (mikrolet sebutan angkutan kota di Kota Malang) dan 25 trayek yang masih beroperasi[2]. Trayek yang melewati dan melintas masuk di Kecamatan Lowokwaru adalah AL, ADL, LG, GML, JPK, ABG, ABB, CKL, JDM, TSG, ASD, TST dan trayek mikrolet yang ramai adalah trayek AL, dan ADL, sedangkan trayek yang paling sepi adalah trayek TSG. Trayek AL adalah trayek yang paling ramai penumpang diantara trayek lainnya, karena jalur ini melewati banyak tempat strategis seperti Terminal Arjosari, Lembaga Pemasyarakatan Kota Malang, Rumah Sakit, Kawasan Militer, Perhotelan, Perkantoran, Mall, Pasar, Sekolahan, dan Universitas. trayek yang paling sepi adalah trayek TSG, jalur ini lebih banyak melewati jalan-jalan dalam komplek perumahan dan jalur TSG tidak memiliki terminal, hanya pangkalan di titik Tidar dan titik Gasek.

Kepemilikkan mikrolet di Kota Malang adalah milik usaha perorangan, yang dibantu kelola oleh paguyuban masing-masing trayek. Rata-rata usaha mikrolet dijalankan oleh dua (2) sopir untuk satu (1) unit yang bukan bukan pemiliknya melainkan penyewa.paguyuban bertugas

[2] Dinas Perhubungan Kota Malang 2016

sebagai perantara antara pemerintah dengan pemilik angkutan,salah satu tugasnya adalah mengajukan trayek kepada Dinas Perhubungan.

Keputusan tentang tarif mikrolet terbaru yang telah ditetapkan oleh Peraturan Walikota Malang No. 6 Tahun 2015 adalah tarif angkutan untuk umum Rp.3.500 dan untuk pelajar Rp. 2000. Hal ini sudah di tetapkan dan publikasikan ke masyarakat umum dengan menempelkan lansung pada angkutan kota yang beroperasi stiker tarif biaya angkutan seperti yang terlihat pada gambar berikut.

Gambar 4.4
Stiker Edaran Peraturan Tarif Angkutan Kota, Kota Malang

Sumber: Hasil Survey,2016

Angkutan adalah salah satu alat transportasi yang paling terjangkau yang terdapat di suatu kota/perkotaan termasuk di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Menyandang status kota pelajar sudah sewajibnya pemerintah setempat meningkatkan tingkat pelayanan baik dari segi pelayanan angkutan itu sendiri dan prasarananya.

4.3.1. Sistem Kinerja Dan Aktivitas Angkutan Kota Menurut Aturan Baku.

Sistem kinerja dan aktivitas angkutan kota ini adalah acuan atau aturan dasar yang digunakan untuk mengatur aktivitas angkutan itu sendiri. Tidak ada aturan khusus untuk angkutan kota yang ada di Kota Malang, maka lebih mengacu pada peraturan lalu lintas secara umum dan Buku Evaluasi Angkutan Umum Dinas Perhubungan tahun 2006. Adapun aturan yang dimaksud adalah sebagai berikut :

a. Mikrolet tidak mengangkut penumpang lebih dari 12 orang
b. Rata-rata waktu berhenti adalah 5-10 menit maksimal 10-15 menit, dan maksimal lama satu kali jalan adalah 1-1,5 jam.
c. Mikrolet berhenti antara 20-25 meter dari tikungan, perempatan, dan tanda larangan berhenti atau dilarang stop.

d. Mikrolet tidak berputar ditengah rute dan tidak berhenti di terminal bayangan.

4.3.2. Sistem Kinerja Dan Aktivitas Angkutan Kota (Mikrolet) Di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang

Kenyataannya tidak semua aturan yang tertulis diatas dapat diindahkan oleh sopir-sopir angkutan kota dan dilaksanakan oleh pengelola system perangkutan. Dari gambaran hasil survey didapat setiap angkutan mengangkut lebih dari 12 orang sesuai dengan aturan baku di atas.

Gambar 4.5
Kapasitas Muatan Berlebih Angkutan Kota

Sumber : hasil survey, 2016

Pelanggaran yang paling sering dilakukan adalah *ngetem*. Dalam hal ini sopir sering menungggu lebih dari waktu yang telah ditentukan oleh aturan baku. Adapun dari hasil survey di jalan veteran dengan sopir angkutan umum alasan melakukan ngetem adalah untuk menunggu penumpang yang searah dengan penumpang lainnya dan untuk memaksimalkan isi angkutan *(full)*.

Gambar 4.6
Angkutan Ngetem di Jalan Veteran, Malang

Sumber : Hasil Survey, 2016

Dari hasil survey, para pengguna jalan mengungkapkan bahwa sering terjadinya kecelakaan akibat angkutan kota yang tiba-tiba berhenti

mendadak. Titik pemberhentian pun tidak jarang dilanggar oleh para pengemudi angkutan dengan dalih untuk menaiki penumpang ke angkutan.

Gambar 4.7
Angkutan Berhenti Mendadak

Sumber : Hasil Survey, 2016

4.4. Spesifikasi Pelayanan Angkutan Kota (Mikrolet)

Tingkat pelayanan angkutan kota merupakan salah tolok ukur keberhasilan suatu sistem transportasi disuatu kawasan. Adapun elemen-elemen tolok ukur kepuasan suatu sistem angkutan adalah perilaku pengemudi, pengadaan fasilitas dan kondisi fasilitas tersebut, dan fasilitas lainnya yang menunjang kelancaran mobilisasi suatu angkutan seperti jalan, marka jalan dan lain sebagainya.

4.4.1. Perilaku Pengemudi Angkutan Kota, Kota Malang

Sebagai salah satu elemen penting dalam sistem perencanaan, peningkatan kualitas pelayanan angkutan kota sebagai salah satu sarana mobilisasi paling terjangkau sangatlah penting bagi kemajuan suatu kawasan. Adapun salah satu indikator dalam menentukan kulitas pelayanan angkutan adalah kelakuan pengemudi angkutan kota itu sendiri. Tidak jarang pengemudi angkutan kota membahayakan para pengguna jalan lainnya akibat dari perilaku-perilaku pengemudi yang tidak baik.

Angkutan Kota (angkot) Kota Malangmulai beroperasi pada pukul 05.00 hingga pukul 21.00. Angkutan kota melayani penumpang yang kebanyakan adalah pelajar dan rumah tangga, dan swasta. Jam puncak operasi angkutan kota adalah pagi hari antara 05.30 sampai dengan 08.00 dan sore hari antara pukul 15.00 sampai dengan 17.00 WIB. Diluar jam puncak sopir angkutan berhenti cukup lama di terminal bayangan maupun lokasi lainnya. Dalam perjalanan sopir sering sekali berhenti tiba-tiba karena ingin menaikkan atau menurunkan penumpang.pada jam sibuk pagi hari biasanya angkutan kota bergerak lebih cepat daripada saat diluar jam sibuk, ini disebabkan karena pada jam sibuk pagi hari penumpang angkutan didominasi oleh pelajar baik SMP dan SMA dan lain sebagainya, dimana

untuk tarif angkutan untuk pelajar tidak seperti tarif untuk masyarakat umum yang lebih tinggi. Jadi, mendapatkan lebih banyak penumpang dan lebih cepat akan sedikit tidak mendapatkan keuntungan lebih.

4.4.2. Fasilitas Angkutan Kota

Selain oleh pelayanan dari sopir angkutan, pelayanan prasarana angkutan kota seperti terminal, sub terminal, dan lain sebagainya juga sangat penting untuk kepentingan kenyamanan dan keamanan calon penumpang khususnya pelajar. Fasilitas dan prasarana angkutan kota (mikrolet) yang terdapat di Kota Malang terbagi menjadi empat (4) jenis, yakni :

a. Terminal

Angkutan kota di Kota Malang umumnya dilayani oleh tiga (3) terminal, yakni terminal Arjosari, Terminal Hamid Rusdi dan Ternimal Landungsari. Pelayanan terminal dengan menyediakan angkutan perkotaan dengan jenis mobil penumpang umum (MPU) dengan kapasitas 14 (mikrolet), kapasitas 26 seat untuk bus sedang dan angkutan perbatasan dengan kapasitas 12 seat yang melayani perbatasan Kota dengan Kabupaten Malang dan sekitarnya.

Salah satu terminal dengan tipe B yang terdapat di Kecamtan Lowokwaru adalah Terminal Landungsari . Adanya terminal tersebut memiliki keuntungan tersendiri bagi Kecamatan Lowokwarui sendiri, yakni memperlancar mobilisasi angkutan yang melayani pelajar di kecamatan tersebut.

Gambar 4.8
Terminal Landungsari

Sumber : hasil survey/observasi, 2016

b. Sub terminal

Untuk memaksimalkan pelayanan angkutan kota, maka perlu dibuatnya sub terminal yang akan menghubungkan angkutan kota dengan calon penumpang. Sub terminal yang membantu pelayanan angkutan di Kota Malang adalah :

- Sub Terminal Madyopuro
- Sub Terminal Mulyorejo
- Sub Terminal Tlogowaru

Sub terminal ini melayani angkutan kota dan terletak menyebar di pinggiran Kota Malang untuk melayani transit penumpang dan pengambilan TPR.

c. Area Pemberhentian Kendaraan (APK)

Area Pemberhentian Kendaraan (APK) yang ada merupakan pangkalan angkutan kota dan perbatasan untuk tempat menaikkan dan menurunkan penumpang yang umumnya terletak di daerah pasar atau persimpangan potensial akan transfer penumpang. Pangkalan angkutan umum di Kota Malang antara lain :

1) APK Tidar
2) APK Pasar Bunul
3) APK Puncak Dieng
4) APK Cemoro Kandang
5) APK Perum Joyo Grand
6) APK Karanglo Indah
7) APK Karang Besuki
8) APK Pasar Sukun
9) APK Tirtosari '
10) APK Tawangmangu
11) APK Gasek
12) APK Tasik Madu[3]

d. Fasilitas Lainnya

Halte adalah fasilitas yang disediakan bagi para calon penumpang sebagai lokasi untuk menunggu angkutan kota yang akan melintas. Dengan adanya halte, calon penumpang akan merasa aman ketika hendak menunggu angkutan kota. Di Kecamatan Lowokwaru halte angkutan umum tersebar di beberapa ruang jalan, seperti di Jalan Veteran (Halte SMAN 8 Malang).

Gambar 4.9
Halte Angkutan Jalan Veteran SMAN 8 Malang

Sumber : Hasil survey 2016

[3] Dinas Perhubungan Kota Malang

e. Trayek Angkutan Kota (Mikrolet) Kota Malang.
Trayek adalah lintasan pergerakan angkutan umum yang menghubungkan titik asal ke titik tujuan dengan melalui rute yang ada. Sedangkan pengertian rute adalah jaringan jalan atau ruas jalan yang dilalui angkutan umum mencapai titik tujuan dari titik asal. Adapun trayek dan rute angkutan Kota Malang adalah sebagai berikut :

Tabel 4.6
Trayek Angkutan Kota (Mikrolet) Kota Malang

No	Trayek		Jumlah Armada
	Nama Trayek	Rute Trayek	
1	AG	Arjosari - Gadang	300
2	ADL	Arjosari - Dinoyo - Landungsari	124
3	LDG	Landungsari - Dinoyo - Gadang	170
4	GA	Gadang - Arjosari	165
5	MK	Madyopuro - Karangbesuki	62
6	MM	Madyopuro - Mulyorejo	68
7	AJG	Arjosari - Janti - Gadang	78
8	ABG	Arjosari - Borobudur - Gadang	86
9	AMG	Arjosari - Mergosono - Gadang	217
10	CKL	Cemorokandang - Landungsari	89
11	AT	Arjosari - Tidar	53
12	LG	Landungsai - Gadang	118
13	AL	Arjosari - Landungsari	105
14	GML	Gadang - Mergan - Landungsari	45
15	GL	Gadang - Landungsari	112
16	ABB	Arjosari - Polowijen - Borobudur - Bunul	65
17	TGT	Tlogowaru - Gadang - lewat Tirtosani	6
18	JPK	Joyogrand - Piranha - Karanglo	60
19	JDM	Joyogrand - Dinoyo - Mergan	51
20	MKS	Mulyorejo - Klayatan - Sukun	11
21	TST	Tlogowaru - Sarangan - Tasikmadu	81
22	GM	Hamid Rusdi - Gadang - Madyopuro	53
23	ASD	Arjosari - Sarangan - Dieng	46
24	MT	Madyopuro - Tlogowaru	17
25	TSG	Tawangmangu - SoekarnoHatta - Gasek	10
		Jumlah	**2192**

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Malang, 2016

Dari tabel trayek/rute di atas, merujuk kepada batas lokasi survey yakni Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang maka yang akan dibahas hanya angkutan dengan rute atau trayek yang melintasi Kecamatan Lowokwaru. Gambaran secara umum angkutan yang melewati atau dengan rute Kecamatan Lowokwaru adalah angkutan dengan tujuan awa atau akhir adalah Terminal Landungsari.

1. Rute AL (Arjosari – Landungsari)

Gambar 4.10
Angkutan Kota Trayek AL

Sumber : Hasil Survey, 2016

Keluar : Terminal Arjosari - Simp. RP Suroso - LA Sucipto - Tenaga - Karya Timur - Mahakam - WR Supratman - P.Sudirman - Pattimura - Trunojoyo - Kertanegara - Tugu - Kahuripan - Semeru - Ijen - Retawu - Bondowoso - Jombang - Surabaya - Jakarta - Bogor - Veteran - Sumbersari - Gajayana - MT Haryono - Raya Tlogomas - Terminal Landungsari.
Masuk : Terminal Landungsari - Raya Tlogomas - MT. Haryono - Gajayana Sumbersari - Veteran - Bandung - Ijen - Jakarta - Surabaya - Jombang - Retawu - Ijen - Semeru - Kahuripan - Tugu - Kertanegara - Trunojoyo Cokroaminoto - Dr. Cipto - P.Sudirman - WR Supratman - Mahakam - Karya Timur - Tenaga - LA.Sucipto - A. Yani - R. Intan - Terminal Arjosari.

2. Rute ADL (Arjosari – Dinoyo – Landungsari)

Gambar 4.11
Angkutan Kota Trayek ADL

Sumber : Hasil Survey, 2016

Keluar : Terminal Arjosari - Simp. Panji Suroso - Raden Intan - Achmad Yani - Letjen S. Parman - Letjen Sutoyo - W.R. Supratman - P. Sudirman - Pattimura - Trunojoyo - Tugu - Kahuripan - Semeru - Ijen - Bandung - Veteran - Bogor - Mayien Panjahitan - MT. Haryono - Raya Tlogomas - Terminal Landungsari.
Masuk : Terminal Landungsari - Tlogomas - MT. Haryono - Mayjen Panjahitan - Ijen - Semeru - Tugu - Kertanegara - Trunojoyo - Cokroaminoto - Dr. Cipto - P. Sudirman - Letjen S.Parman - Jend. A. Yani - Raden Intan - Terminal Arjosari.

3. Rute LDG (Landungsari – Dinoyo – Gadang/Hamid Rusdi)

Gambar 4.12
Angkutan Kota Trayek LDG

Sumber : Hasil Survey, 2016

Keluar : Term. Landungsari - Raya Tlogomas - MT. Haryono - M. Panjaitan - B.S. Riyadi - Basuki Rachmad - Merdeka Barat - Kauman - Wahid Hasyim - A.I. Suryani - Pasar Besar - Sersan Harun - Kyai Tamin - Prof. M. Yamin - Sartono SH - kol Sugiono - Term. Gadang.
Masuk : Term. Gadang - Kol Sugiono - Sartono SH - MT. Yamin - Kyai Tamin - K.P. Tendean - Syarif Al Qodri - A.I. Suryani - KH. Hasyim Asyari - Kawi - Bromo - Buring - Cerme - Guntur - Anjasmara - Raung - Ijen - Bandung - Veteran - Ters. Bogor - M. Panjaitan - MT. Haryono - Raya Tlogomas – Landungsari.

4. Rute CKL (Cemorokandang – Landungsari)

Gambar 4.13
Angkutan Kota Trayek CKL

Sumber : Hasil Survey, 2016

Keluar : APK Cemoro Kandang - Raya Cemoro Kandang - Raya Madyopuro - Sekarpuro - Komplex Unida - D. Sentani - D. Tigi - D. Kerinci -D.Tondano - D. Limboto - Raya Sawojajar - Ranu Grati - M. Wiryono - Kesatrian - Hamid Rusdi - RT Suryo - S. Priyo Sudarmo - Ciliwung - Letjen Sutoyo - Kedawung - Kalpataru - Cengkeh - Sukarno Hatta - Smp. Panggung - Vinolia - Keramik - Majen Haryono - Tlogomas - Terminal Landungsari.
Masuk : Terminal Landungsari - Raya Tlogomas - MT. Haryono - Keramik - Vinolia - Simp. Panggung - Panggung - Sukarno Hatta - Cengkeh - Kalpataru - Kedawung - Letjen Sutoyo - Hamid Rusdi - Kesatrian - M. Wiryono - Ranu Grati - Raya Sawojajar - D.Limboto Barat Ters. - D. Tondano - D. Paniai - Komplex Unida - Sekarpuro - D. Tigi - D.Sentani Raya - Madyopuro - Cemoro Kandang - APK Cemoro Kandang.

5. Rute GML (Gadang/Hamid Rusdi – Mergan – Landungsari)

Gambar 4.14
Angkutan Kota Trayek GML

Sumber : Hasil Survey, 2016

Keluar : Term. Gadang - Satsui Tubun - S.Supriyadi - Janti - Sonokeling - Niaga - Susanto - Halmahera - Tanimbar - Sulawesi - Nusakambangan - Arief Margono - S.Supriyadi - Rajawali - Term. Mergan Lori - Raya Langsep - Galunggung - Bukit Barisan - Tambora - Tidar - Simp. Candi - Candi - Ters. Sigura-gura - Belakang IAIN - Mertojoyo Selatan - Mertojoyo - MT. Haryono Gg. XII - Raya Tlogomas - Term. Landungsari.
Masuk : Term. Landungsari - Raya Tlogornas - MT Haryono - MT Haryono Gg XII - Mertojoyo - Mertojoyo Selatan - Belakang IAIN - Ters. Sigura-gura - Candi - Simp. Candi - Tidar - Lokon - Bukit Barisan - Raya Langsep - Mergan Lori - Arief Margono - Yulius Usman - Sulawesi - Halmahera - Susanto - Niaga - Sonokeling - Janti - S.Supriyadi - S. Tubun - Term. Gadang.

6. Rute LG (Landungsari - Gadang/Hamid Rusdi)

Gambar 4.15
Gambar Angkutan Kota Trayek LG

Sumber : Hasil survey, 2016

Keluar : Terminal Landungsari - Raya Tlogomas - Mayjen Haryono - Gajayana - Sumbersari - Bend. Sutami - Surabaya - Jornbang - Bondowoso - Gading - Pulosari - Kawi Atas - Kawi - A.R. Hakim - Merdeka Utara - Merdeka Timur - Sugiwiryopranoto - Sutan Syahrir - Kyai Tamin - Prof Yamin - Sartono SH - Peltu Sujono - Susanto - Niaga - Sonokeling - Janti - S. Supriyadi - Satsui Tubun - Terminal Gadang.
Masuk : Terminal Gadang - Satsui Tubun - S.Supriyadi - Janti - Sonokeling - Niaga - Susanto - Halmahera -Tanimbar - Madura - Nusakambangan - Halmahera - Kapten Piere Tendean - Yulius Usman - Arief Margono - KH Hasyim Ashari - Kawi - Kawi Atas - Pulosari - Gading - Bondowoso - Jombang - Surabaya - Bend.Sutami - Sumbersari - Gajayana - Mayien Haryono - Raya Tlogomas - Terminal Landungsari.

7. Rute JDM
   Keluar : APK Perum Joyo Grand - Kanjuruan - Tlogosari - Tlogo Indah - Raya Tlogornas - MT. Haryono Gg X - Joyorahardjo - Tambaksari - Simp. Gajayana - Gajayana - Sumbersari - Bendungan Sutami - Galunggung - Raya Langsep - APK Mergan.
   Masuk : APK Mergan - Raya Langsep - Galunggung - Bendungan Sutami - Sumber Sari - Gajahyana - Simp. Gajahyana - Tambaksari - Joyorahardjo - MT. Haryono Gg. X - MT Haryono - Raya Tlogomas - Tlogo Indah Tlogosari - Kanjuruan - APK Joyo Grand.

8. Rute ABG (Arjosari – Borobudur – Gadang)
   Keluar : Terminal Arjosari - Simp R. Panji Suroso - Raden Intan - Jend. A.Yani - Borobudur - Sukarno Hatta - Cengkeh - Kalpataru - Melati - Mawar Sarangan - Tawangmangu - Kaliurang - WR. Supratman - P. Sudirman - Pattimura - Trunojoyo - Jembatan Pahlawan - Gatot Subroto - Laks. Martadinata - Kol. Sugiono - Terminal Gadang.
   Masuk : Terminal Gadang - Kol. Sugiono - Laks. Martadinata - Gatot Subroto - Jembatan Pahlawan - Trunojoyo - Cokroaminoto - Dr. Cipto - P. Sudirman - W.R. Supratman - Kaliurang - Tawangmangu -Sarangan Mawar - Bungur - Kalpataru - Cengkeh - Sukarno Hatta - Borobudur - Jend. Achmad Yani -Raden Intan - Terminal Arjosari

9. Rute JPK
   Keluar : Perum Joyo Grand - Joyosuryo - Mertojoyo - Tambaksari - Simp. Gajayana - Gajayana - MT. Haryono - Sukarno Hatta - Pisang Kipas - Vinolia - Tunggul Wulung - Arkodion - Biola - Ikan Gurami - Ikan Kakap - Ikan Piranha Atas - Piranha - A. Yani - Cerme - Balearjosari - Karang Asem - APK Karanglo Indah.
   Masuk : APK Karanglo Indah - Karang Asem - Cerme - A.Yani - Ikan Piranha - ikan Piranha atas - Gurami - Tunggul Wulung - Bunga Vinolia - Pisang Kipas - Sukarno Hatta - MT.Haryono - Gajahyana - Simp. Gajayana - Tambaksari - Mertojoyo - Joyo Suryo - Tamansari - APK Joyo Grand.

10. Rute TSG
    Keluar : APK Tawangmangu - Gilimanuk - Sri Gading - Tembalang - Kumis Kucing - Semanggi Timur - Sukarno Hatta - MT. Haryono - Gajayana - Sumbersari - B. Sigura-Gura - Merjosari Selatan - APK Gasek.
    Masuk : APK Gasek - Merjosari Selatan - B. Sigura-Gura - Sumbersari - Gajahyana - MT. Haryono - Sukarno Hatta - Semanggi

Timur - Kumis Kucing - Tembalang - Sri Gading - Gilimanuk - APK Tawangmangu

11. Rute AJG

Gambar 4.16
Angkutan Kota Trayek AJG

Sumber : Hasil Survey,2016

Keluar : Terminal Arjosari - R.P. Suroso - L.A. Sucipto - Jend. Achmad Yani - Letjen S.Parman - Letjen Sutoyo - Indragiri - R.T. Suryo - Hamid Rusli - Kesatrian - Terusan Pahlawan - Urip Somoharjo - Pattimura - Trunojoyo - Jembatan Pahlawan - I.R. Juanda - Zaenal Zakse - RE. Martadinata - Kyai Tamin - Prof. M Yamin - Peltu Sujono - Susanto - Niaga - Sonokeling - Janti - S.Supriyadi - Satsui Tubun - Terminal Gadang.
Masuk : Terminal Gadang - Satsui Tubun - S.Supriyadi - Janti - Sonolkeling Niaga - Susanto - Peltu Sujono - Sartono SH - RE. Martadinata - Kyai Tamin - Kopral Usman - Pasar Besar - Zainul Arifin - Aries Munandar - Jembatan Pahlawan - Trunojoyo - Cokroaminoto - Dr. Cipto - Panglima Sudirman - R.T. Suryo - Barito - Mahakam - Karya Timur - Ciliwung - Letjen S.Parman - Jend. Achmad Yani - Raden Intan - Terminal Arjosari.

12. Rute TST

Keluar: Sub Term Tlogowaru – Perum Puri Cempaka Putih – Jl. Raya Arjowilangun – Wonorejo – K. Parseh Jaya – M. Sungkono – Muharto – Puntodewa – Kalimasada – M. Wiyono – Kesatrian – Untung Suropati – P. Sudirman – WR. Supratman – L. Sutoyo – Sarangan – Sarangan Atas – Selorejo – Selorejo Blok A – Selorejo Blok B – Mawar – Setaman – Melati – Bungur – Cengger Ayam – Cengger Ayam I – Ters Kendalsari – Bukirsari – Ters Candi Mendut – Candi Bima – Candi Badut – Candi Sari Utara – Sudimoro – Ikan Kakap – Ikan Tombro – Ikan Tombro Barat –KH.Yuuf Timur – KH Yusuf Barat - Ds Jeruk – Joyo Utama – APK Tasik Madu

13. Rute ASD
Keluar : Term. Arjosari - Simp. RP Suroso - RP. Suroso - Plaosan Timur - Tl. Grajakan - Sucipto - Simp. Batu Bara - Batu Bara - LA. Sucipto - Tembaga - Simp. Emas - Emas - Sulfat - RT. Suryo - Sanan - Barito Mahakam - Indragiri - Letjen Sutoyo - Sarangan - Mawar - Bungur - Melati - Kalpataru - Cengkeh - Sukarno Hatta - M.Panjaitan - Bandung - Garut Jakarta - Surabaya - Gresik - Bondowoso - Klampok Kasri - Taman Wilis - Kawi Atas - Mundu - Raya Langsep - Ters. Dieng - APK Puncak Dieng.
Masuk : APK Puncak Dieng - Ters. Dieng - Raya Langsep - Mundu - Kawi Atas - Taman Wilis - Klampok Kasri - Bondowoso - Gresik - Surabaya - Jakarta - Simp. Bogor - Veteran - Bogor - M. Panjaitan - Sukarno Hatta - Cengkeh - Kalpataru - Melati - Mawar - Sarangan - Letjen Sutoyo - Indragiri - Sanan - RT. Suryo - Sulfat - Emas - Simp. Emas - Tembaga - Batu Bara - Simp. Batu Bara - LA.Sucipto - Tl. Grajakan - Plaosan Timur - RP Suroso - R. Intan - Term. Arjosari.

f. Jarak tempuh masing-masing Trayek
Jarak tempuh trayek adalah jarak yang dilalui oleh angkutan pada suatu rute yang telah ditetapkan. Adapun jarak tempuh masing – trayek angkutan adalah sebagai berikut:

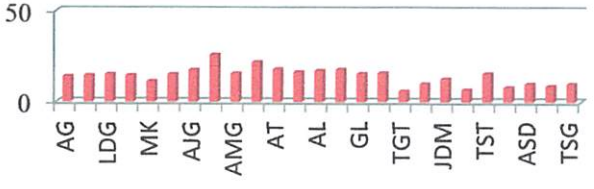
Tabel 4.7
Jarak Tempuh Angkutan Kota Malang

No	Nama Trayek	Jarak Tempuh
1	AG	14
2	ADL	14,5
3	LDG	15,2
4	GA	14,6
5	MK	11,3
6	MM	15,2
7	AJG	17,6
8	ABG	26
9	AMG	15,7
10	CKL	22
11	AT	18
12	LG	16,5
13	AL	17,2
14	GML	17,8
15	GL	15,6
16	ABB	16

No	Nama Trayek	Jarak Tempuh
17	TGT	6
18	JPK	10
19	JDM	12,7
20	MKS	6,7
21	TST	15,7
22	GM	8
23	ASD	10
24	MT	8,7
25	TSG	10

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Malang, 2016

Grafik 4.1
Jarak Tempuh Angkutan Kota (Mikrolet) Kota Malang.



Lalu lintas harian rata-rata disingkat LHR adalah volume lalu lintas yang dua arah yang melalui suatu titik rata-rata dalam satu hari, biasanya dihitung sepanjang tahun. LHR adalah istilah yang baku digunakan dalam menghitung beban lalu lintas pada suatu ruas jalan dan merupakan dasar dalam proses perencanaan transportasi ataupun dalam pengukuran polusi yang diakibatkan oleh arus lalu lintas pada suatu ruas jalan.

Pada penelitian ini LHR dilakukan di Jalan Veteran depan SMAN 8 Malang dengan titik hitung adalah dua titik, titik datang (dari arah jalan Bandung) dan titik keluar (dari arah jalan Sumbersari). Dalam pelaksanaan survey dilakukan pada jam sibuk yakni mulai pukul 05.00 sampai pukul 08.00 dan pukul 13 sampai pukul 17.00, dengan jam puncak terjadi pada pukul 06.00 sampai pukul 7.30 dan pukul 14.00 sampai pukul 15.30.

Untuk Jalan Veteran sendiri terdiri dari dua ruas jalan yakni jalan masuk dari Jalan Veteran menuju Jalan Sumbersari dan dari Jalan Veteran menuju Jalan Bandung. Lintas harian rata-rata di Jalan Veteran didominasi oleh kendaraan roda dua (motor) dengan total kendaraan 847,2 unit/jam.

Setelah sepeda motor, Jalan Veteran didominasi oleh mobil pribadi dengan rata-rata jumlah yang melintas adalah 320,2 unit/jam.

Dari hasil survey LHR yang telah dilakukan, peneliti mendapatkan hasil sebagai berikut:

4.4.3. Kuesioner

Sebelum menentukan sampel terlebih dahulu dilakukan survey pendahuluan untuk memperoleh data penumpang angkutan kota AL dan GL. Metode survey ini dilakukan dengan cara mengikuti angkutan tersebut dari terminal awa sampai terminal akhir pada jam puncak sekolah (pagi dan sore). Adapun data jumlah pelajar pengguna angkutan selama satu minggu adalah sebagai berikut :

Tabel 4.11
Jumlah Pengguna angkutan AL dan GL pada jam sekolah

Hari	Trayek				Jumlah		Rata-rata	
	AL		GL					
	Pelajar	Umum	Pelajar	Umum	AL	GL	AL	GL
Rabu	16	11	12	14	27	26	13,5	13
Kamis	13	20	9	16	33	25	16,5	12,5
Jumat	14	18	9	18	32	27	16	13,5
Sabtu	10	15	15	18	25	33	12,5	16,5
Minggu	0	0	0	0	0	0	0	0
Senin	19	11	15	14	30	29	15	14,5
Selasa	9	19	11	10	28	21	14	10,5
jumlah	81	94	71	90	175	161		
rata-rata	**11,57**	**13,43**	**10,14**	**12,86**				

Sumber: hasil analisa 2016

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pada hari senin merupakan hari dengan jumlah penumpang paling banyak dibandingkan dengan hari lainnya. Dan dari hasil ini kita bisa menemukan sampel yang akan kita uji pada analisa selanjutnya.

Kecamatan Lowokwaru sudah menjadi salah satu kecamatan dengan populasi pelajar/siswa terbanyak di antara kecamatan lainnya yang berada di Kota Malang dengan jumlah yang tercatat di Dinas Pendidikan Kota Malang adalah sebanyak 14.385 jiwa. Demi meningkatkan aksesisibilitas dan mobilisasi siswa, maka penting sekali untuk meningkatkan tingkat kinerja pelayanan angkutan kota khususnya untuk pelajar/siswa itu sendiri. Metode yang digunakan untuk mengukur pelayanan dan kepuasan pengguna angkutan kota maka akan dibutuhkan data dari kuesioner yang telah disebar sebelumnya. Adapun isi dari kuesioner adalah sebagai berikut :

Tabel 4.12
Kuseioner Kinerja dan Harapan Pelajar Terhadap Mikrolet

No	Daftar Pertanyaan Skala	Penilaian			
Kemampuan Ujian (TANGIBLE)					
1	Ketrampilan sopir angkutan dalam melanyani anda misalnya (ketika anda berada di dalam angkutan)	1	2	3	4
2	Kehandalan fasilitas yang ada di halte maupun yang ada dalam angkutan	1	2	3	4
3	Kehandalan peralatan yang ada dalam angkutan seperti (musik, ac dan lainnya)	1	2	3	4
Kemampuan Nyataan (RELIABILITY)					
4	Kebersihan angkutan	1	2	3	4
5	Ketepatan angkutan dalam memenuhi waktu keberangkatan	1	2	3	4
6	Tampilan Interior angkutan	1	2	3	4
Kecepatan tanggapan(RESPONSIVENESS)					
7	Kemudahan mendapatkan dan Kejelasan Informasi waktu keberangkatan	1	2	3	4
8	sopir tidak menunjukan kesan buruk dalam melayani pelanggan	1	2	3	4
Jaminan (ASSURANCE)					
9	Sopir selalu tersenyum saat menyapa pelanggan	1	2	3	4
10	Kesopanan sopir dan pelanggan lain dalam memperlakukan pelanggan	1	2	3	4
11	Keamanan di Terminal baik saat antrian loket dan dalam bus	1	2	3	4
12	Keramahan sopir angkutan	1	2	3	4
Kepedulian (EMPATHY)					
13	sopir angkutan menanyakan tujuan pelanggan	1	2	3	4
14	Petugas selalu mengucapkan terima kasih diakhir pelayanan	1	2	3	4
15	Kenyamanan di ruang tunggu (halte)	1	2	3	4

Sumber: hasil analisa 2016

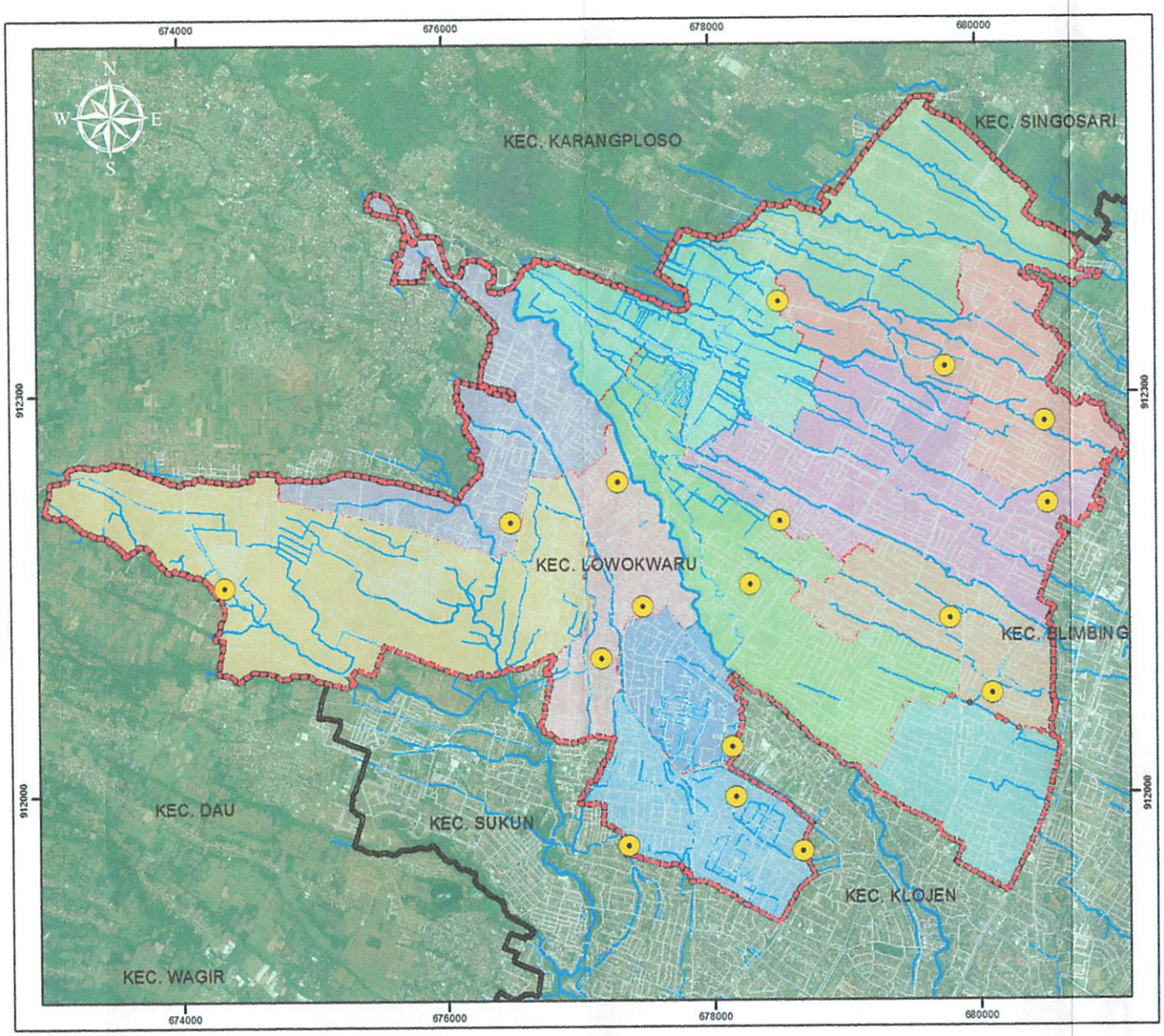
Keterangan :
1. Sangat Buruk.
2. Buruk.
3. Sedang.
4. Baik.
5. Sangat Baik.

Tabel 4.13
Rata-rata Tingkat Kepuasan Pelajar Terhadap Angkutan Kota

No	Dimensi Kualitas	Persepsi	Rata-rata	
			Kinerja	Harapan
1	Tangibles	X1	3,51	4,22
2		X2	3,4	4,09
3		X3	3,25	4,37
4	Reliability	X4	3,39	4,18
5		X5	3,56	4,37
6		X6	3,51	4,27
7	Responsiveness	X7	3,24	4,26
8		X8	3,39	4,27
9	Assurance	X9	3,32	4,31
10		X10	2,98	4,15
11		X11	3,16	4,19
12	Emphaty	X12	3,21	4,18
13		X13	3,47	4,09
14		X14	3,39	4,2
15		X15	3	4,06

Sumber: hasil survey 2016

Dari tabel di atas dimensi yang memiliki nilai kinerja tertinggi adalah reliability bagian X5 dengan jumlah rata kinerj 3,56. Dari semua pelayanan yang diberikan oleh sopir atau pengelola angkutan kota dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan angkutan kepada pengguna jasa angkutan kota belumlah sesuai dengan harapan.



PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
2017

KEPUASAN PENGGUNAAN ANGKUTAN KOTA BERDASARKAN PERSEPSI PELAJAR KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG

PETA
LOKASI SMP/MTs SEDERAJAT
KECAMATAN LOWOKWARU
KOTA MALANG

Legenda

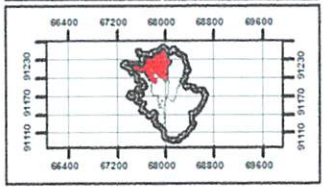
- KEC. LOWOKWARU
- Jalan
- Sungai
- Sekolah SMP/MTs Sederajat

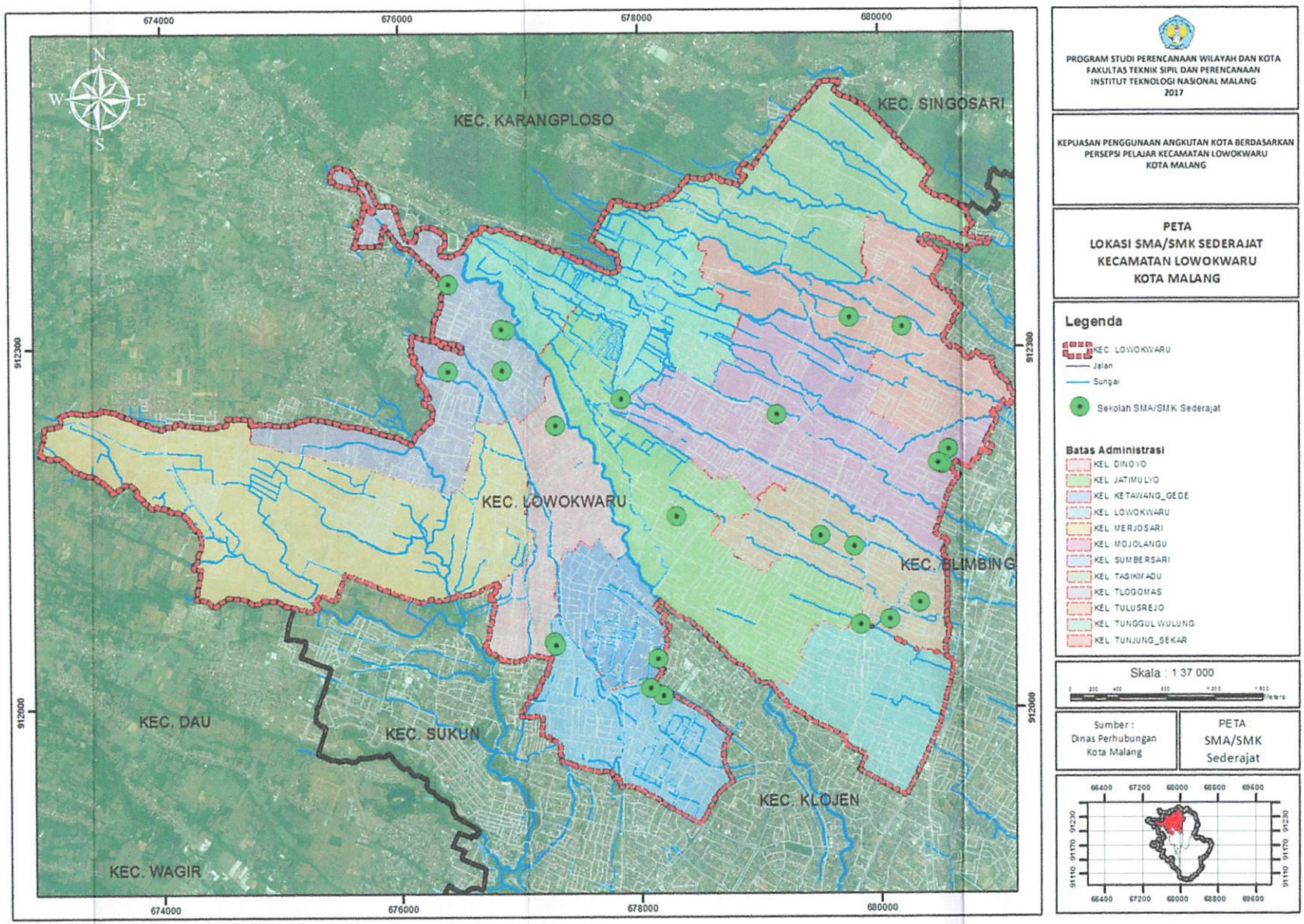
Batas Administrasi

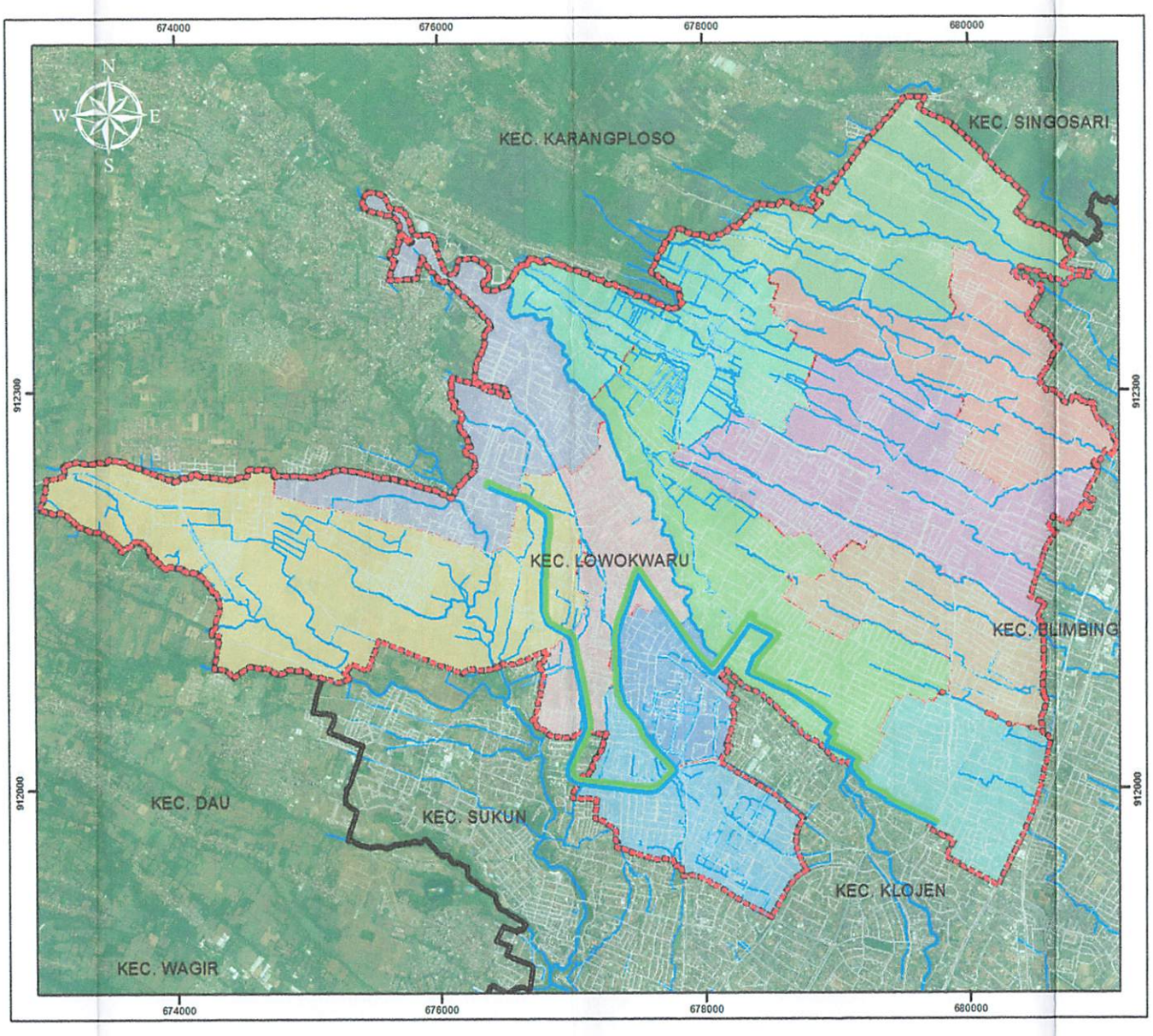
- KEL. DINOYO
- KEL. JATIMULYO
- KEL. KETAWANG_GEDE
- KEL. LOWOKWARU
- KEL. MERJOSARI
- KEL. MOJOLANGU
- KEL. SUMBERSARI
- KEL. TASIKMADU
- KEL. TLOGOMAS
- KEL. TULUSREJO
- KEL. TUNGGULWULUNG
- KEL. TUNJUNG_SEKAR

Skala : 1:37.000

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Malang	PETA SMP/MTs Sederajat




674000
676000
678000
680000
912300
912000
N
W
E
S
KEC. KARANGPLOSO
KEC. SINGOSARI
KEC. LOWOKWARU
KEC. BLIMBING
KEC. DAU
KEC. SUKUN
KEC. KLOJEN
KEC. WAGIR
PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
2017
KEPUASAN PENGGUNAAN ANGKUTAN KOTA BERDASARKAN PERSEPSI PELAJAR KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG
PETA
LOKASI SMA/SMK SEDERAJAT
KECAMATAN LOWOKWARU
KOTA MALANG
Legenda
KEC. LOWOKWARU
Jalan
Sungai
Sekolah SMA/SMK Sederajat
Batas Administrasi
KEL. DINOYO
KEL. JATIMULYO
KEL. KETAWANG_GEDE
KEL. LOWOKWARU
KEL. MERJOSARI
KEL. MOJOLANGU
KEL. SUMBERSARI
KEL. TASIKMADU
KEL. TLOGOMAS
KEL. TULUSREJO
KEL. TUNGGULWULUNG
KEL. TUNJUNG_SEKAR
Skala : 1:37.000
Sumber :
Dinas Perhubungan
Kota Malang
PETA
SMA/SMK
Sederajat
66400
67200
68000
68800
69600
91230
91170
91110



PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
2017

KEPUASAN PENGGUNAAN ANGKUTAN KOTA BERDASARKAN PERSEPSI PELAJAR KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG

PETA
RUTE MIKROLET DI
KECAMATAN LOWOKWARU
KOTA MALANG

Legenda

- KEC. LOWOKWARU
- Jalan
- Sungai

Arah trayek

- Berangkat
- Pulang

Batas Administrasi

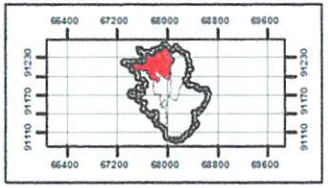
- KEL. DINOYO
- KEL. JATIMULYO
- KEL. KETAWANG_GEDE
- KEL. LOWOKWARU
- KEL. MERJOSARI
- KEL. MOJOLANGU
- KEL. SUMBERSARI
- KEL. TASIKMADU
- KEL. TLOGOMAS
- KEL. TULUSREJO
- KEL. TUNGGUL WULUNG
- KEL. TUNJUNG_SEKAR

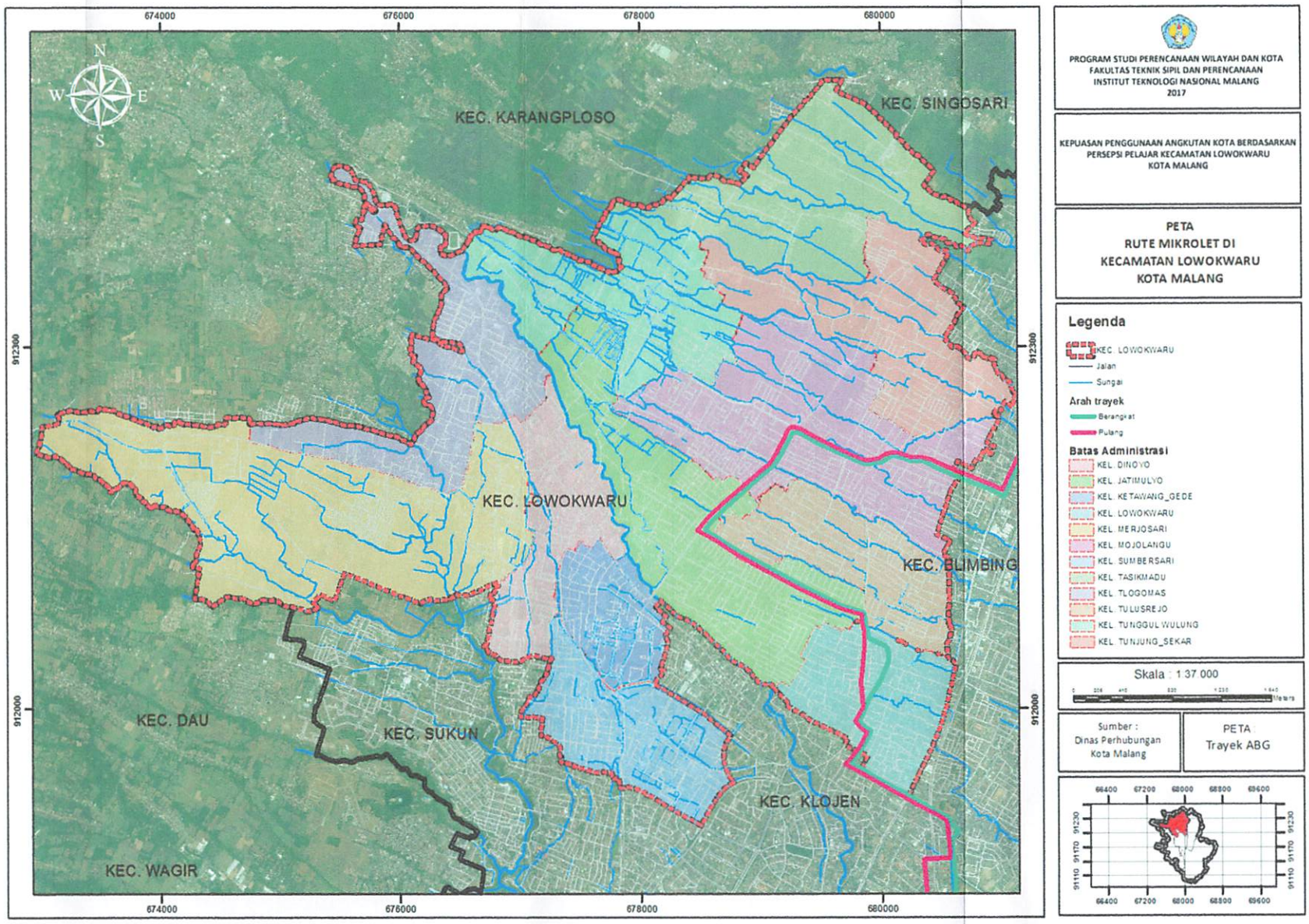
Skala : 1 37.000

0 205 410 820 1 230 1 640 Meters

Sumber :
Dinas Perhubungan
Kota Malang

PETA :
Trayek TSG





PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
2017

KEPUASAN PENGGUNAAN ANGKUTAN KOTA BERDASARKAN PERSEPSI PELAJAR KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG

PETA
RUTE MIKROLET DI
KECAMATAN LOWOKWARU
KOTA MALANG

Legenda

- KEC. LOWOKWARU
- Jalan
- Sungai

Arah trayek

- Berangkat
- Pulang

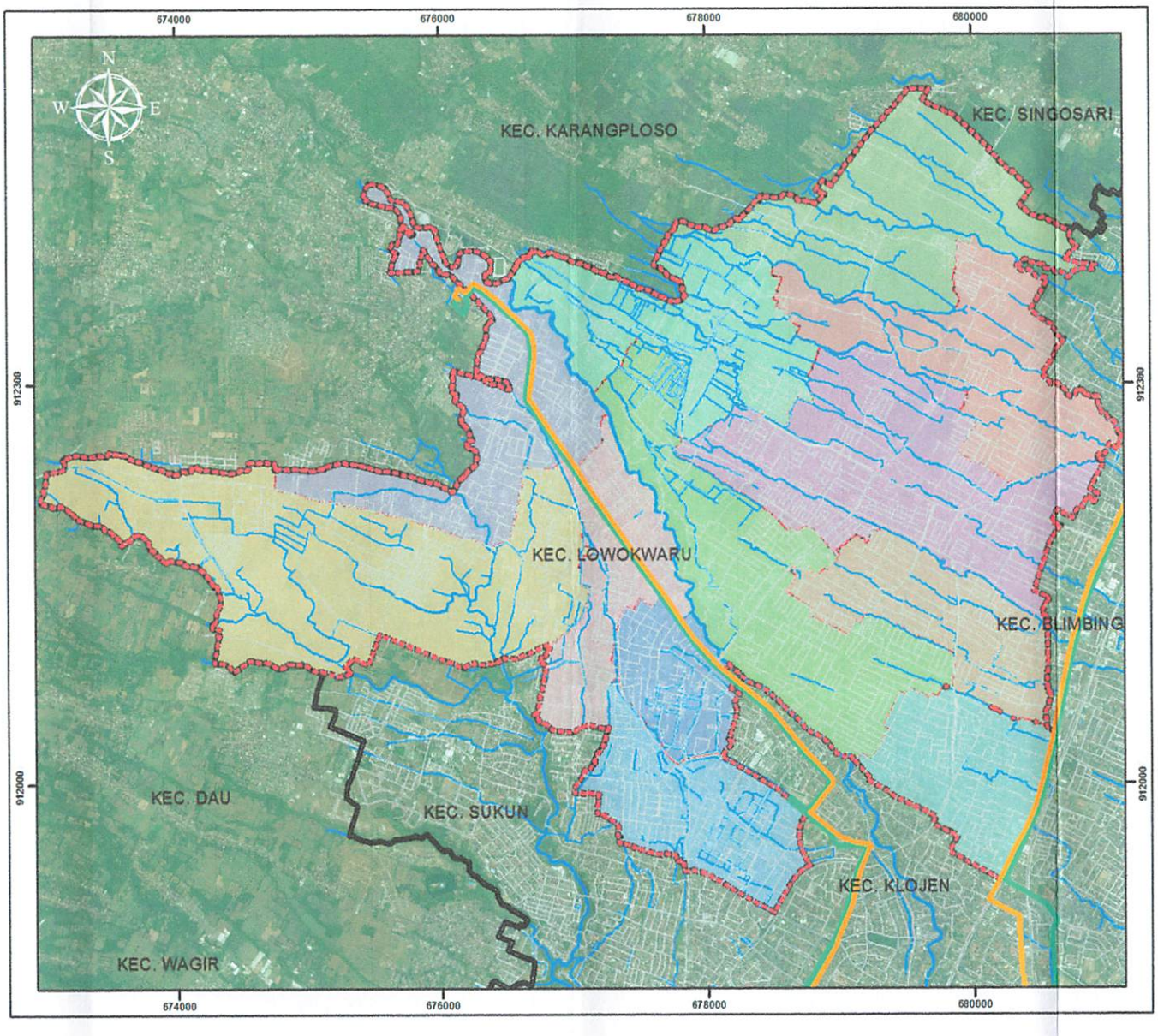
Batas Administrasi

- KEL. DINOYO
- KEL. JATIMULYO
- KEL. KETAWANG_GEDE
- KEL. LOWOKWARU
- KEL. MERJOSARI
- KEL. MOJOLANGU
- KEL. SUMBERSARI
- KEL. TASIKMADU
- KEL. TLOGOMAS
- KEL. TULUSREJO
- KEL. TUNGGUL WULUNG
- KEL. TUNJUNG_SEKAR

Skala : 1 37.000

Sumber :
Dinas Perhubungan
Kota Malang

PETA
Trayek ABG



PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
2017

KEPUASAN PENGGUNAAN ANGKUTAN KOTA BERDASARKAN PERSEPSI PELAJAR KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG

PETA
RUTE MIKROLET DI
KECAMATAN LOWOKWARU
KOTA MALANG

Legenda

- KEC. LOWOKWARU
- Jalan
- Sungai

Arah trayek

- Berangkat
- Pulang

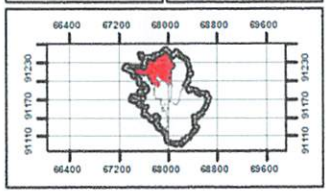
Batas Administrasi

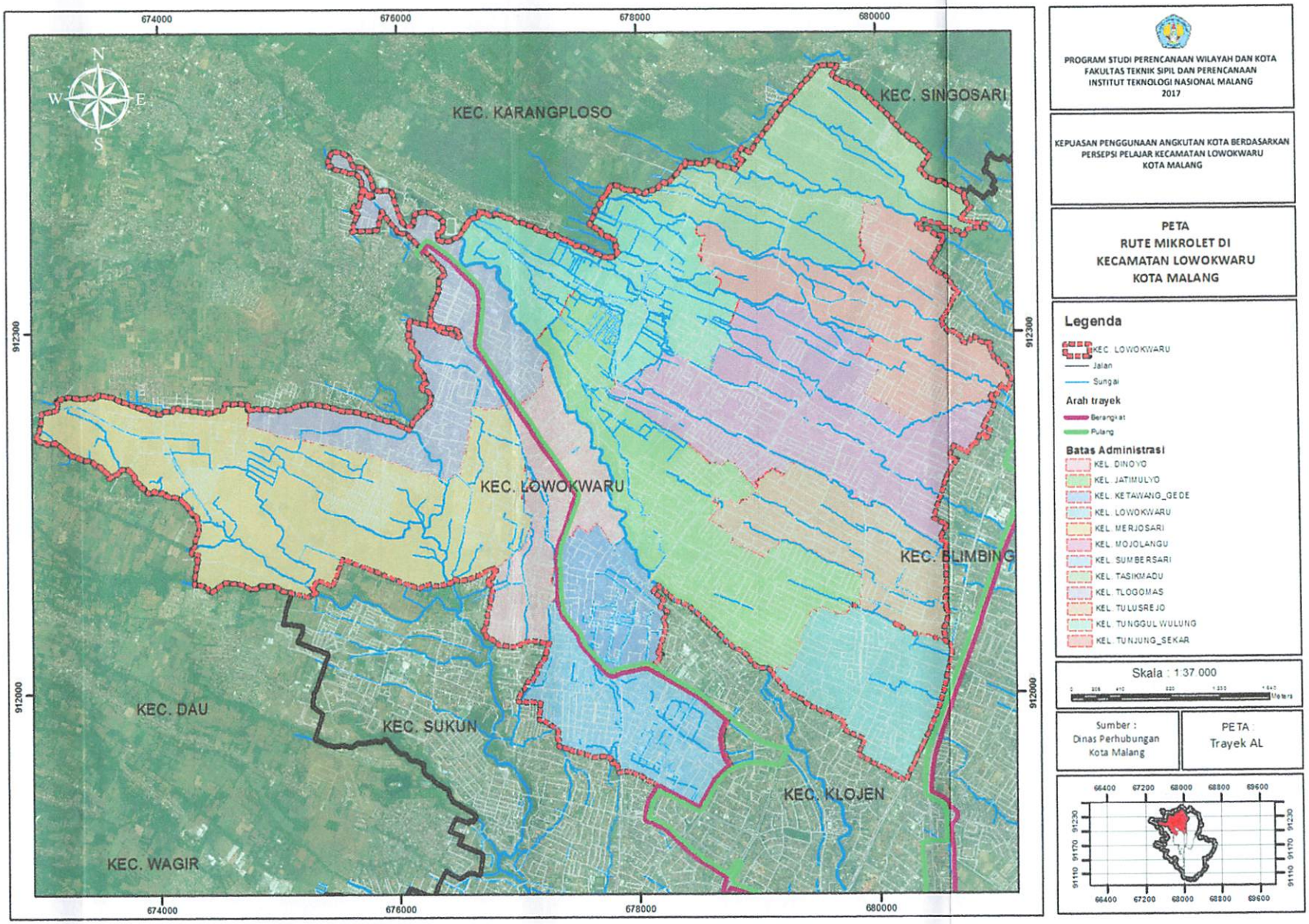
- KEL. DINOYO
- KEL. JATIMULYO
- KEL. KETAWANG_GEDE
- KEL. LOWOKWARU
- KEL. MERJOSARI
- KEL. MOJOLANGU
- KEL. SUMBERSARI
- KEL. TASIKMADU
- KEL. TLOGOMAS
- KEL. TULUSREJO
- KEL. TUNGGUL WULUNG
- KEL. TUNJUNG_SEKAR

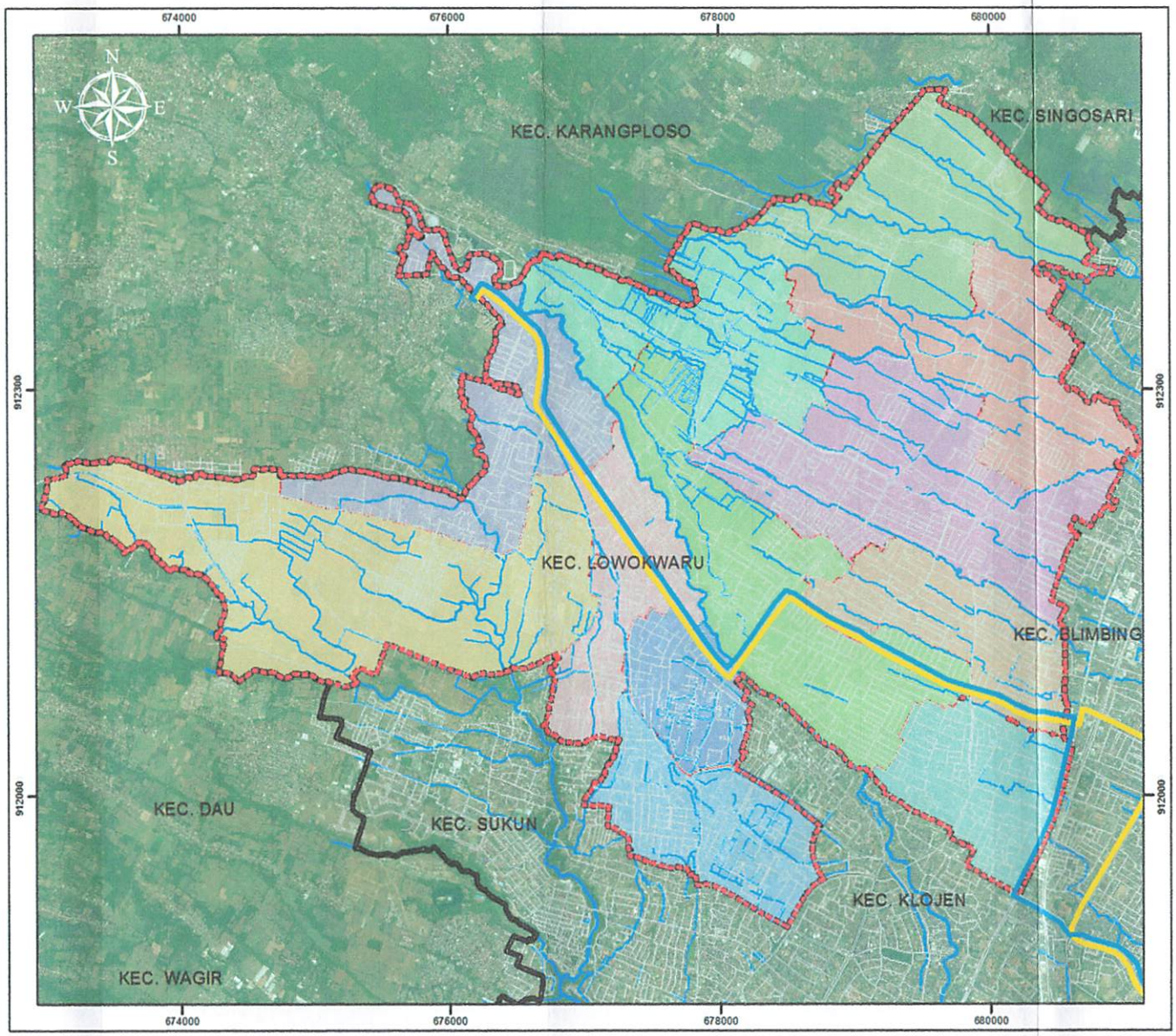
Skala : 1:37.000

Sumber :
Dinas Perhubungan
Kota Malang

PETA :
Trayek ADL




674000
676000
678000
680000
912300
912000
N
W
E
S
KEC. KARANGPLOSO
KEC. SINGOSARI
KEC. LOWOKWARU
KEC. BLIMBING
KEC. DAU
KEC. SUKUN
KEC. KLOJEN
KEC. WAGIR
PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
2017
KEPUASAN PENGGUNAAN ANGKUTAN KOTA BERDASARKAN PERSEPSI PELAJAR KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG
PETA
RUTE MIKROLET DI
KECAMATAN LOWOKWARU
KOTA MALANG
Legenda
KEC. LOWOKWARU
Jalan
Sungai
Arah trayek
Berangkat
Pulang
Batas Administrasi
KEL. DINOYO
KEL. JATIMULYO
KEL. KETAWANG_GEDE
KEL. LOWOKWARU
KEL. MERJOSARI
KEL. MOJOLANGU
KEL. SUMBERSARI
KEL. TASIKMADU
KEL. TLOGOMAS
KEL. TULUSREJO
KEL. TUNGGUL WULUNG
KEL. TUNJUNG_SEKAR
Skala : 1:37.000
Sumber :
Dinas Perhubungan
Kota Malang
PETA :
Trayek AL
66400
67200
68000
68800
69600
91230
91170
91110



PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
2017

KEPUASAN PENGGUNAAN ANGKUTAN KOTA BERDASARKAN PERSEPSI PELAJAR KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG

PETA
RUTE MIKROLET DI
KECAMATAN LOWOKWARU
KOTA MALANG

Legenda

- KEC. LOWOKWARU
- Jalan
- Sungai

Arah trayek

- Berangkat
- Pulang

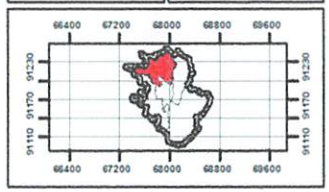
Batas Administrasi

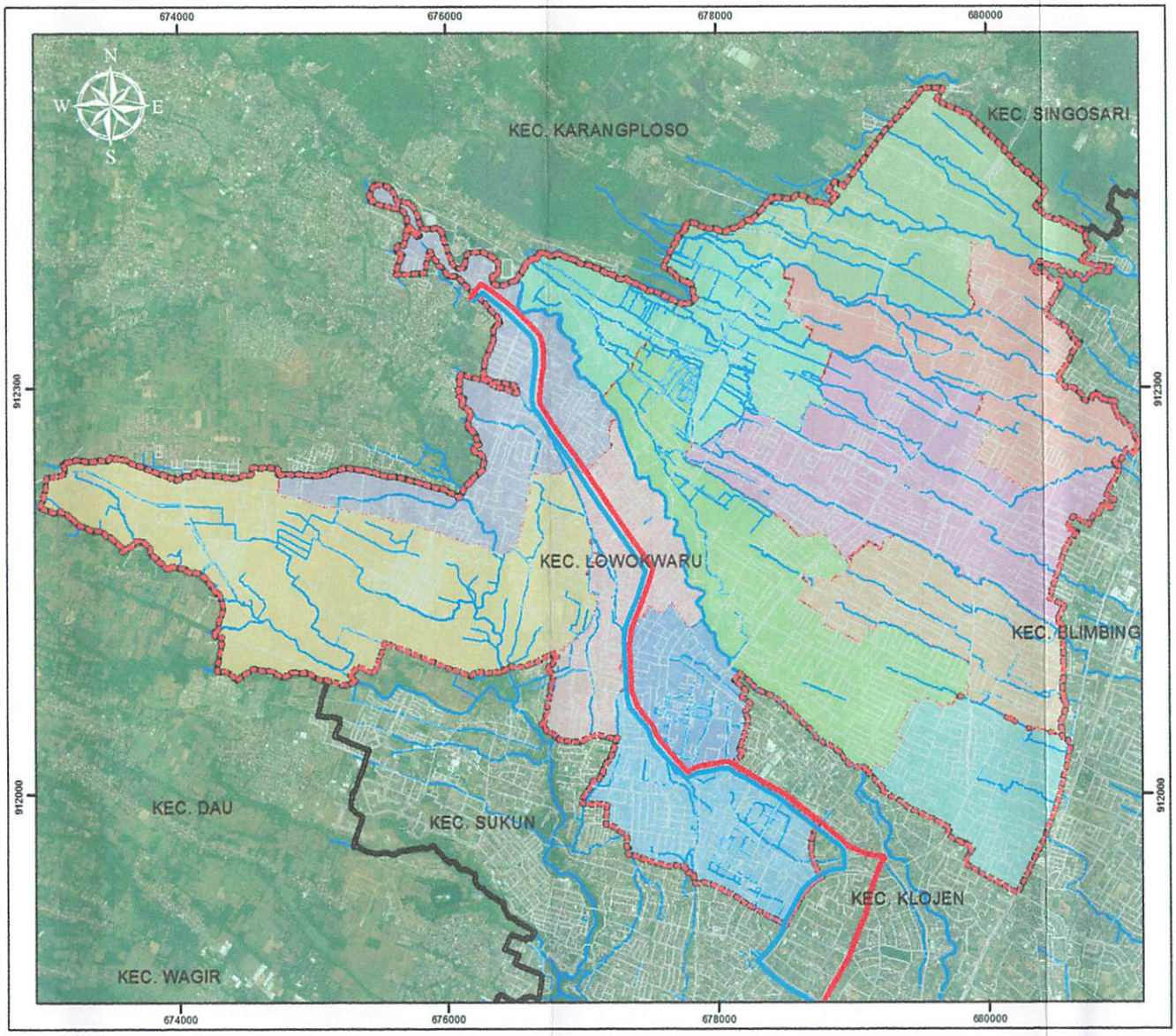
- KEL. DINOYO
- KEL. JATIMULYO
- KEL. KETAWANG_GEDE
- KEL. LOWOKWARU
- KEL. MERJOSARI
- KEL. MOJOLANGU
- KEL. SUMBERSARI
- KEL. TASIKMADU
- KEL. TLOGOMAS
- KEL. TULUSREJO
- KEL. TUNGGULWULUNG
- KEL. TUNJUNG_SEKAR

Skala : 1:37.000

Sumber :
Dinas Perhubungan
Kota Malang

PETA
Trayek CKL





PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
2017

KEPUASAN PENGGUNAAN ANGKUTAN KOTA BERDASARKAN PERSEPSI PELAJAR KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG

PETA
RUTE MIKROLET DI
KECAMATAN LOWOKWARU
KOTA MALANG

Legenda

- KEC. LOWOKWARU
- Jalan
- Sungai

Arah trayek

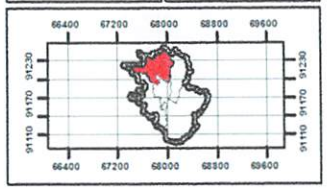
- Berangkat
- Pulang

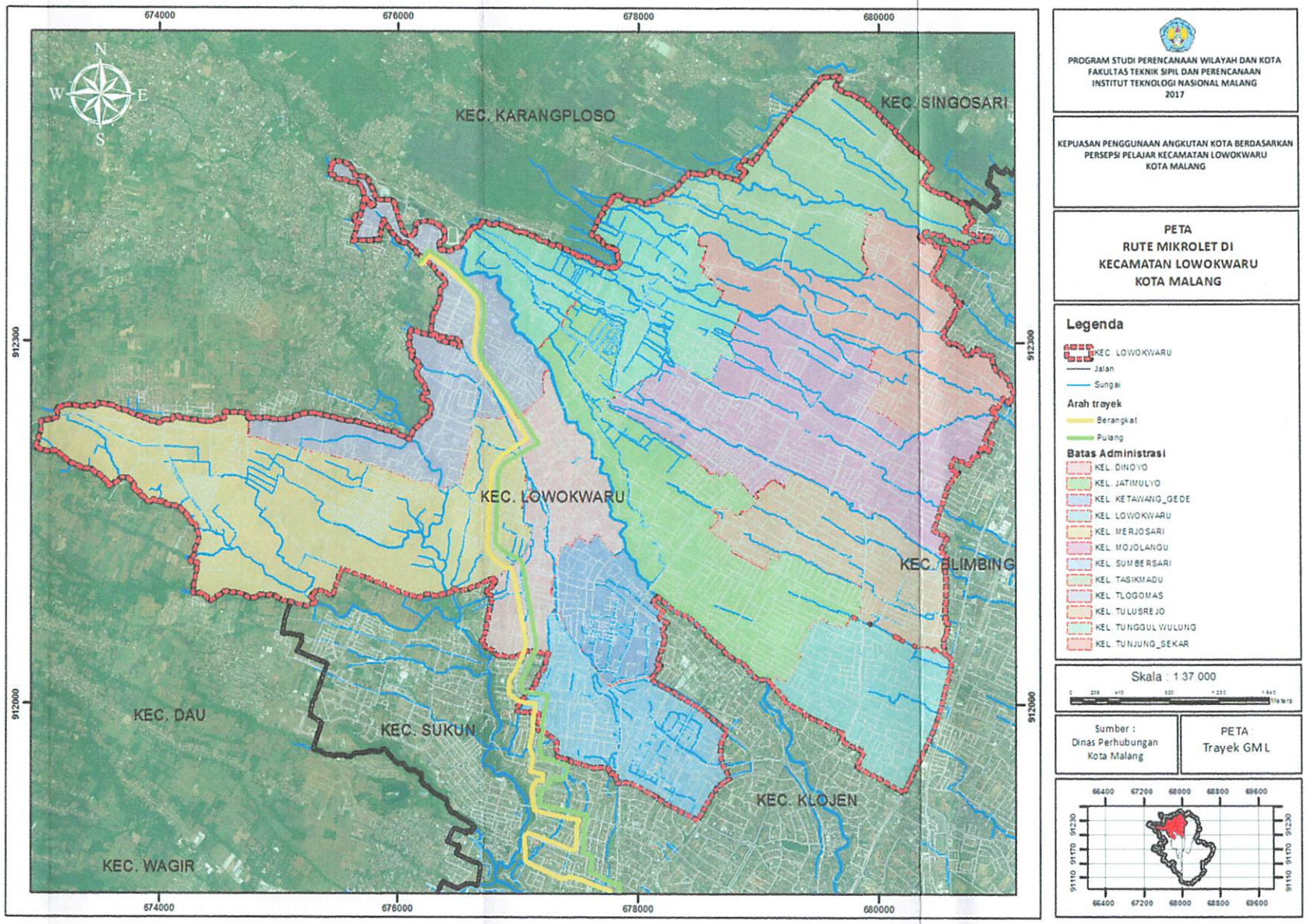
Batas Administrasi

- KEL. DINOYO
- KEL. JATIMULYO
- KEL. KETAWANG_GEDE
- KEL. LOWOKWARU
- KEL. MERJOSARI
- KEL. MOJOLANGU
- KEL. SUMBERSARI
- KEL. TASIKMADU
- KEL. TLOGOMAS
- KEL. TULUSREJO
- KEL. TUNGGUL WULUNG
- KEL. TUNJUNG_SEKAR

Skala : 1:37.000

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Malang	PETA Trayek GL





PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
2017

KEPUASAN PENGGUNAAN ANGKUTAN KOTA BERDASARKAN PERSEPSI PELAJAR KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG

PETA
RUTE MIKROLET DI
KECAMATAN LOWOKWARU
KOTA MALANG

Legenda

- KEC. LOWOKWARU
- Jalan
- Sungai

Arah trayek

- Berangkat
- Pulang

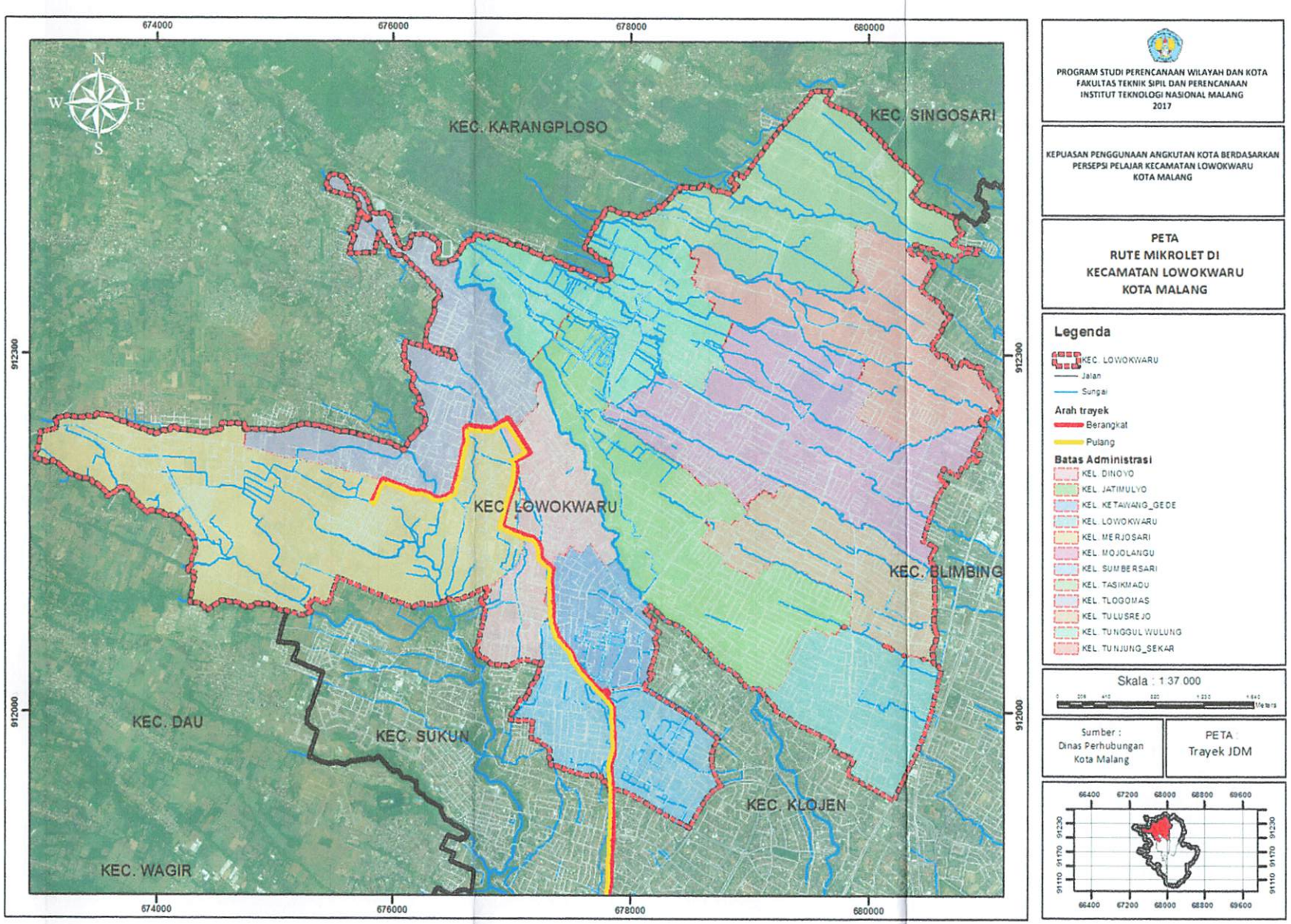
Batas Administrasi

- KEL. DINOYO
- KEL. JATIMULYO
- KEL. KETAWANG_GEDE
- KEL. LOWOKWARU
- KEL. MERJOSARI
- KEL. MOJOLANGU
- KEL. SUMBERSARI
- KEL. TASIKMADU
- KEL. TLOGOMAS
- KEL. TULUSREJO
- KEL. TUNGGUL WULUNG
- KEL. TUNJUNG_SEKAR

Skala : 1:37.000

Sumber :
Dinas Perhubungan
Kota Malang

PETA :
Trayek GML



PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
2017

KEPUASAN PENGGUNAAN ANGKUTAN KOTA BERDASARKAN PERSEPSI PELAJAR KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG

PETA
RUTE MIKROLET DI
KECAMATAN LOWOKWARU
KOTA MALANG

Legenda

- KEC. LOWOKWARU
- Jalan
- Sungai

Arah trayek

- Berangkat
- Pulang

Batas Administrasi

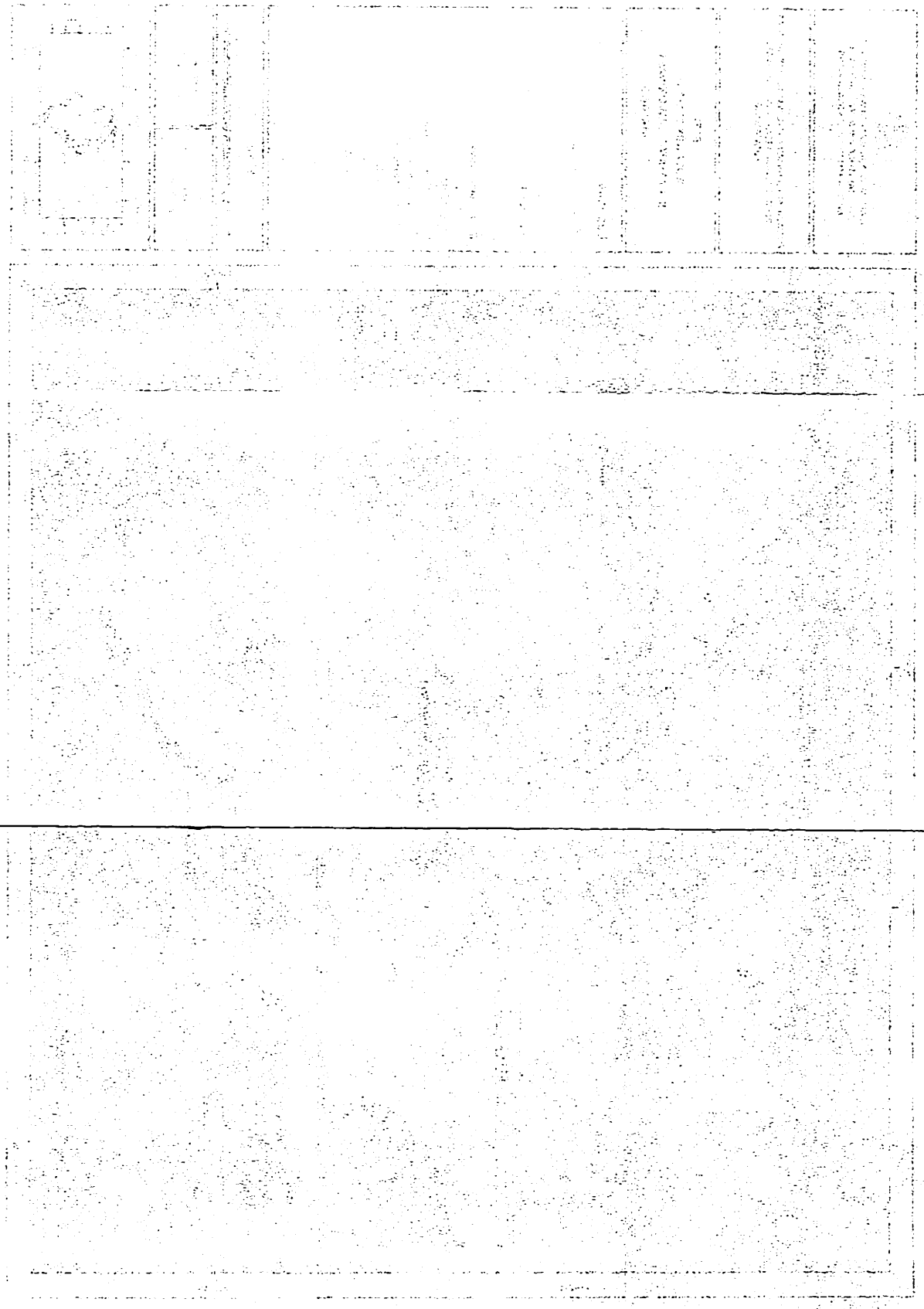
- KEL. DINOYO
- KEL. JATIMULYO
- KEL. KETAWANG_GEDE
- KEL. LOWOKWARU
- KEL. MERJOSARI
- KEL. MOJOLANGU
- KEL. SUMBERSARI
- KEL. TASIKMADU
- KEL. TLOGOMAS
- KEL. TULUSREJO
- KEL. TUNGGUL WULUNG
- KEL. TUNJUNG_SEKAR

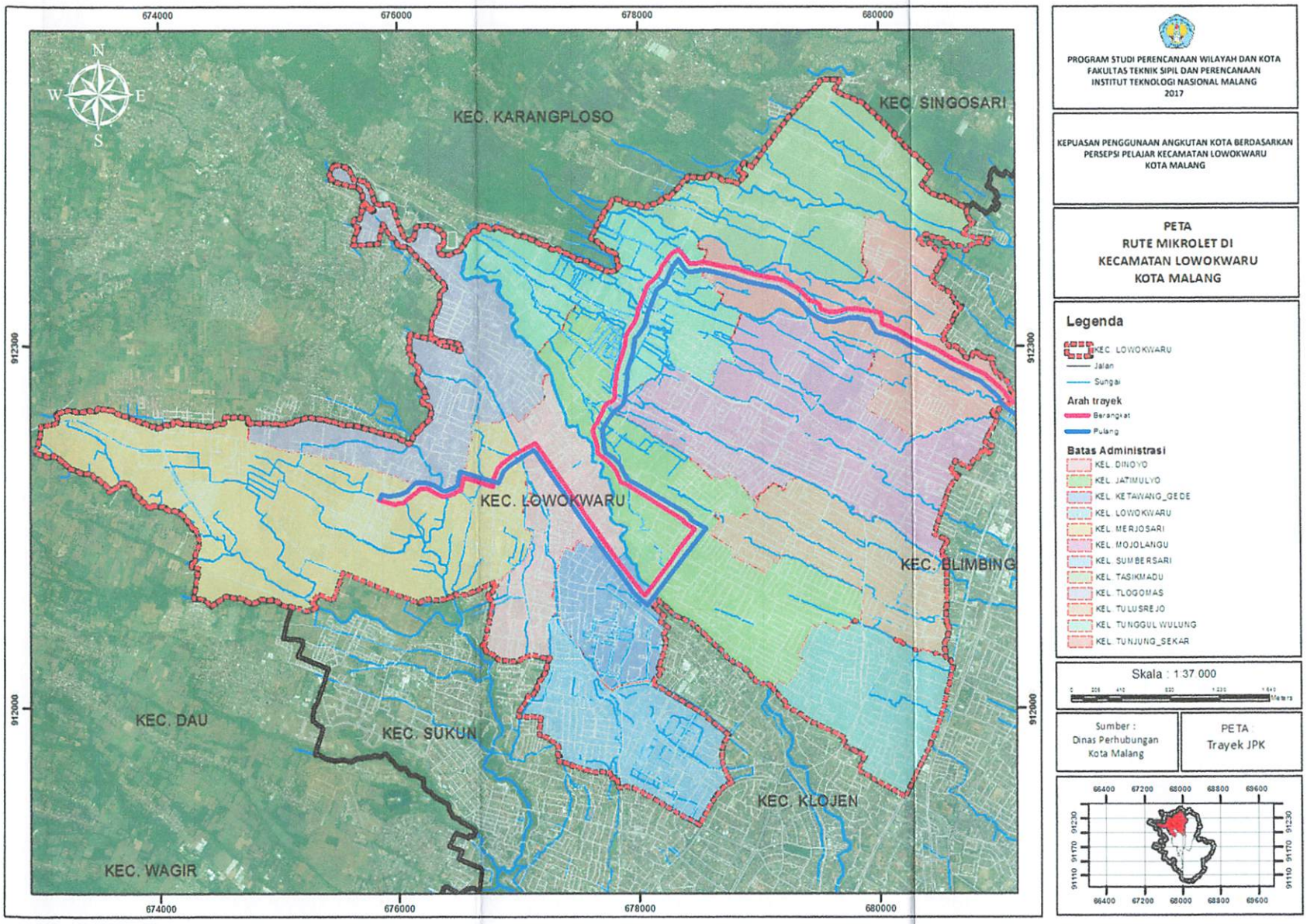
Skala : 1:37.000

0 205 410 820 1.230 1.640 Meters

Sumber :
Dinas Perhubungan
Kota Malang

PETA :
Trayek JDM





PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
2017

KEPUASAN PENGGUNAAN ANGKUTAN KOTA BERDASARKAN PERSEPSI PELAJAR KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG

PETA
RUTE MIKROLET DI
KECAMATAN LOWOKWARU
KOTA MALANG

Legenda

- KEC. LOWOKWARU
- Jalan
- Sungai

Arah trayek

- Berangkat
- Pulang

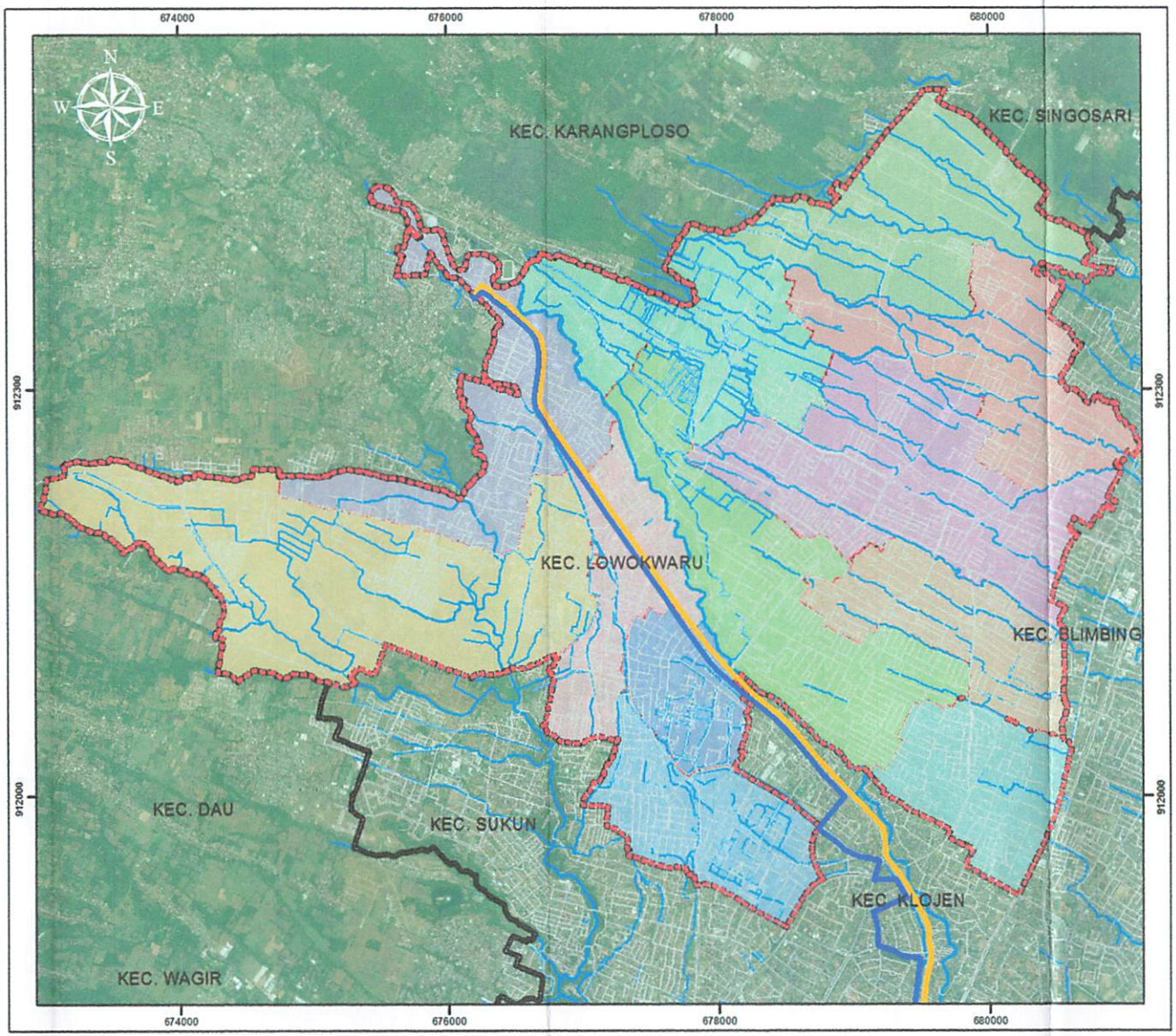
Batas Administrasi

- KEL. DINOYO
- KEL. JATIMULYO
- KEL. KETAWANG_GEDE
- KEL. LOWOKWARU
- KEL. MERJOSARI
- KEL. MOJOLANGU
- KEL. SUMBERSARI
- KEL. TASIKMADU
- KEL. TLOGOMAS
- KEL. TULUSREJO
- KEL. TUNGGULWULUNG
- KEL. TUNJUNG_SEKAR

Skala : 1:37.000

Sumber :
Dinas Perhubungan
Kota Malang

PETA
Trayek JPK



PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
2017

KEPUASAN PENGGUNAAN ANGKUTAN KOTA BERDASARKAN PERSEPSI PELAJAR KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG

PETA
RUTE MIKROLET DI
KECAMATAN LOWOKWARU
KOTA MALANG

Legenda

- KEC. LOWOKWARU
- Jalan
- Sungai

Arah trayek

- Berangkat
- Pulang

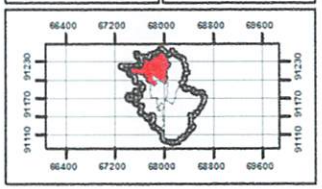
Batas Administrasi

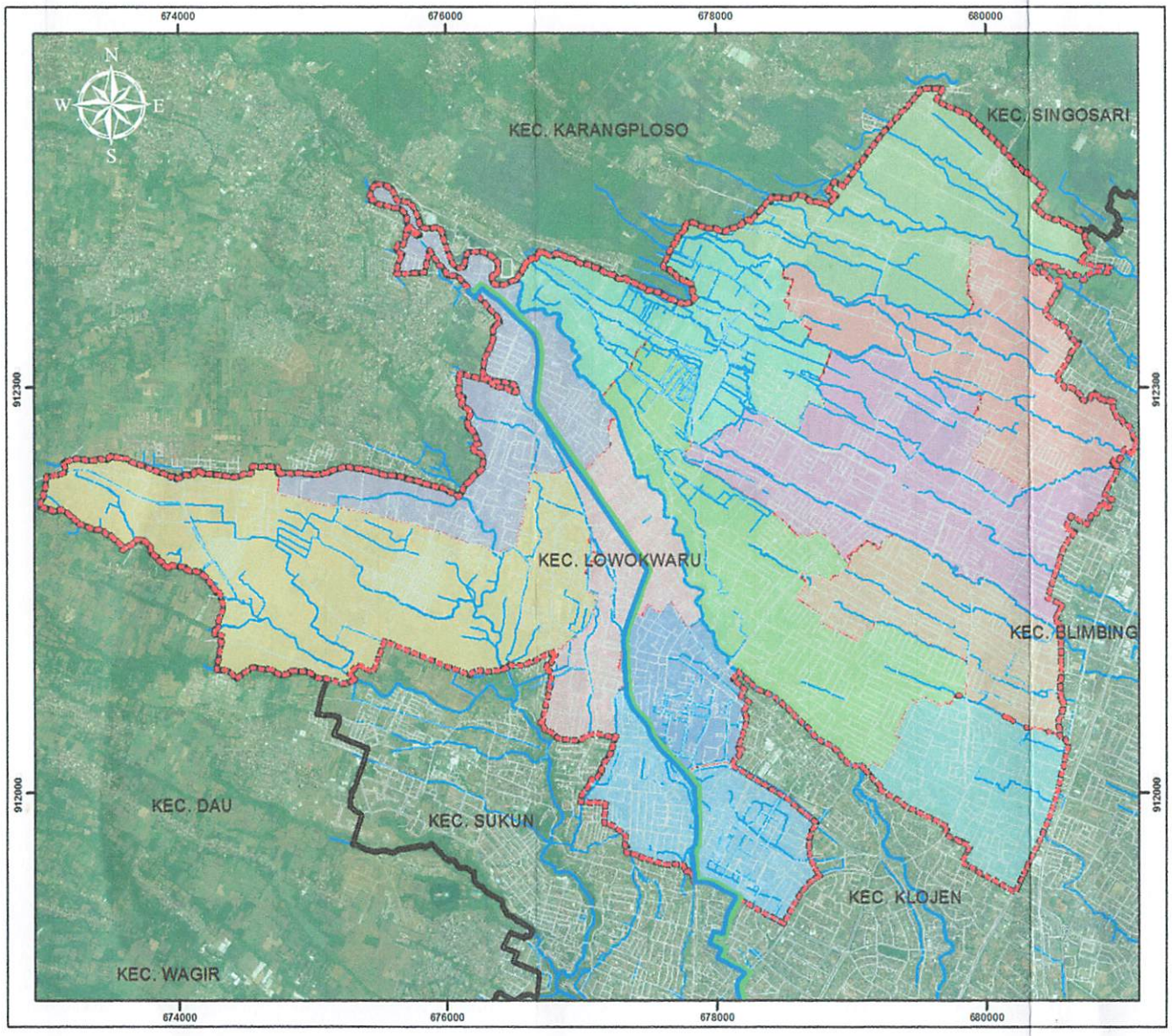
- KEL. DINOYO
- KEL. JATIMULYO
- KEL. KETAWANG_GEDE
- KEL. LOWOKWARU
- KEL. MERJOSARI
- KEL. MOJOLANGU
- KEL. SUMBERSARI
- KEL. TASIKMADU
- KEL. TLOGOMAS
- KEL. TULUSREJO
- KEL. TUNGGUL WULUNG
- KEL. TUNJUNG_SEKAR

Skala : 1:37.000

Sumber :
Dinas Perhubungan
Kota Malang

PETA
Trayek LDG





PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
2017

KEPUASAN PENGGUNAAN ANGKUTAN KOTA BERDASARKAN PERSEPSI PELAJAR KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG

PETA
RUTE MIKROLET DI
KECAMATAN LOWOKWARU
KOTA MALANG

Legenda

- KEC. LOWOKWARU
- Jalan
- Sungai

Arah trayek

- Berangkat
- Pulang

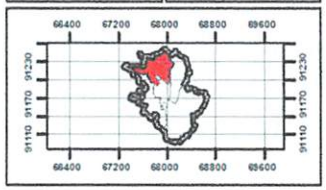
Batas Administrasi

- KEL. DINOYO
- KEL. JATIMULYO
- KEL. KETAWANG_GEDE
- KEL. LOWOKWARU
- KEL. MERJOSARI
- KEL. MOJOLANGU
- KEL. SUMBERSARI
- KEL. TASIKMADU
- KEL. TLOGOMAS
- KEL. TULUSREJO
- KEL. TUNGGUL WULUNG
- KEL. TUNJUNG_SEKAR

Skala : 1:37.000

Sumber :
Dinas Perhubungan
Kota Malang

PETA :
Trayek LG



Di Kecamatan Lowokwaru sendiri terdapat beberapa kelurahan, diantaranya adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1
Nama Kelurahan dan Jumlah RT/RW Kecamatan Lowokwaru

No	Nama Kelurahan	Jumlah RT	Jumlah RW
1	Lowokwaru	104	15
2	Tasikmadu	30	6
3	Tunggulwulung	49	6
4	Tanjungsekar	73	8
5	Tlogomas	49	9
6	Merjosari	82	12
7	Dinoyo	50	7
8	Sumbersari	40	7
9	Ketawanggede	32	5
10	Tulusrejo	74	16
11	Jatimulyo	74	10
12	Mojolangu	114	19

Sumber : Keclowokwaru.malangkota.go.id, 2016

Seperti yang telah dijelaskan di atas bahwa Kecamatan Lowokwaru sendiri identik dengan kecamatan yang memiliki jumlah pelajar yang cukup besar di bandingkan dengan empat kecamatan lainnya yang terdapat di Kota Malang. Terkait dengan tema yang di ambil adalah identifikasi tingkat pelayanan angkutan kota untuk pelajar, maka pelajar yang dimaksud disini adalah pelajar Sekolah Menengah Pertama (SMP) sederajat dan pelajar Sekolah Menengah Atas (SMA) sederajat.

4.2. Karakteristik Pelajar Di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang

Sekolah adalah tempat sesorang belajar dengan tujuan untuk mendapatkan ilmu sebanyak mungkin. Sebagai wilayah dengan jumlah pelajar terbanyak di bandingkan dengan penduduk asli sendiri, Kota Malang mendapat julukan sebagai kota pelajar. Terdapat 131 Sekolah Menengah Pertama (SMP) sederajat, 62 Sekolah Menengah Atas (SMA), 54 Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), 230 Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa (SMPLB) dan 147 Sekolah Menengah Atas Luar Biasa (SMALB).

Tabel 4.2
Daftar Nama dan Alamat Sekolah di Kecamatan Lowokwaru

No	Nama Sekolah	Alamat	Kelurahan
1	MAN 01 Malang	Jl. Baiduri Bulan 40	Tlogomas
2	Ma Hidayatul Mubtadiin	Jl. Kh Yusufno.01	Tasikmadu
3	SMA N 07 Malang	Jl. Cengger Ayam I/14	Tulusrejo
4	SMA N 08 Malang	Jl. Veteran 37	Sumbersari
5	SMA N 09 Malang	Jl.Puncak Borobudur 1 Malang	Mojolangu
6	SMA Brawijaya Smart School	Jl. Cipayung No 8	Ketawanggede
7	SMA K Kolese Santo Yusup	Jl. Simpang Borobudur No. 1	Mojolangu
8	SMA Kertanegara Malang	Jln. Cengger Ayam I / 5 Malang	Tulusrejo
9	SMA Kristen Setia Budi	Jl. Pisang Kipas No. 58	Jatimulyo
10	SMA Muhammadiyah 02 Malang	Jl. Sumbersari Ii/142 Malang	Sumbersari
11	SMA Muhammadiyah 03 Malang	Jl. Baiduri Sepah 27	Tlogomas
12	SMA Wahid Hasyim Malang	Jl. Mayjen Haryono Xxi/30	Dinoyo
13	SMA Widya Gama	Jl. Borobudurno.12	Mojolangu
14	SMK N 02 Malang	Jl. Veteranno.17 Malang	Ketawang Gede
15	SMK N 05 Malang	Jl Ikan Piranha Atas	Tunjung Sekar
16	SMK Kertha Wisata	Jl. Telaga Warna Blok C Tlogomas-Malang	Tlogomas
17	SMK Muhammadiyah 02 Malang	Jl. Baiduri Sepah 27	Tlogomas
18	SMK Muhammadiyah 03 Malang	Jl. Raya Sumbersari Ii/142 Malang	Sumbersari
19	SMK Pgri 03 Malang	Jl. Raya Tlogomas Ix No. 29	Tlogomas
20	SMK Taruna Bhakti	Jl. Kedawung 72 Malang	Tulusrejo
21	SMK Tumapel Malang	Jl. Bantaran I No. 45	Tulusrejo
22	SMK Widyagama	Jl. Borobudur 12	
23	SMK Yp 17-2 Malang	Jl. Melati Utara No.65	Jatimulyo
24	SMP N 04 Malang	Jalan Veteran 37	Sumbersari
25	SMP N 11 Malang	Jl.Ikan Piranha Atas No. 185	Tunjungsekar
26	SMP N 13 Malang	Jl. Sunan Ampel Ii	Dinoyo

No	Nama Sekolah	Alamat	Kelurahan
27	SMP N 18 Malang	Jl. Soekarno Hatta A-394	Mojolangu
28	SMP N Satu Atap Merjosari	Villa Bukit Tidar	Merjosari
29	SMP Bhakti	Jl. Kedawung 72 Malang	Tulusrejo
30	SMP Brawijaya Smart School	Jl. Cipayung 08 Malang	Ketawanggede
31	SMP Islam Sabilillah Malang	Jl. Terusan Piranha Atas No. 135	Tunjungsekar
32	SMP K Kolese Santo Yusup 02	Jl. Simpang Borobudur 1	Mojolangu
33	SMP Kertanegara Malang	Jl. Cengger Ayam I/5 Malang	Tulusrejo
34	SMP Kristen Setia Budi	Jl. Pisang Kipas No. 58	Jatimulyo
35	SMP Laboratorium Um	Jl. Simpang Bogor T – 7 Malang	Sumbersari
36	SMP Muhammadiyah 04	Jl. Gajayana Iii/570-D	Dinoyo
37	SMP Muhammadiyah 06	Jl. Bendungan Sengguruh 39a	Sumbersari
38	SMP Sunan Giri Malang	Jl.Tlogosari 641-A	Merjosari
39	SMP Wahid Hasyim	Jl. Mayjen Haryono 165	Dinoyo

Sumber : Dinas Pendidikan Kota Malang, 2016

Gambar 4.1
SMP Negeri 13 Malang

Lokasi : Jalan Sunan Ampel II Kota Malang
Sumber : Hasil survey, 2016

Gambar 4.2
SMA Negeri 8 Malang

Lokasi : Jalan Veteran No37 Kota Malang
Sumber : Hasil survey, 2016

Gambar 4.3
SMK Negeri 2 Malang

Lokasi : JalanVeteran no 17 Malang
Sumber : Hasil survey, 2016

Masing-masing dari sekolah memiliki aturan masing terhadap peserta didiknya,seperti menggunakan seragam yang sudah di tentukan. Hari senin dan selasa seragam putih dan biru untuk SMP dan putih abu untuk SMA/SMK. Rabu dan kamis seragam yang digunakan adalah seragamyang merupakan ciri khas dari masing-masing sekolah SMP maupun SMA/SMK. Hari jumat pakaian muslim bagi yang beragama islam dan agama lain menyesuaikan. Hari sabtu kebanyakan sekolah menggunakan baju pramuka atau baju ekstra kurikuler yang mereka ambil.

1. Sekolah Menengah Pertama (SMP/MTs) Sederajat

   Siswa Sekolah Menengah Pertama atau MTS pada umumnya adalah siswa usia remaja. Remaja sebagai periode tertentu dari kehidupan manusia merupakan suatu konsep yang relatif baru dalam kajian psikologi.Menurut Abin Syamsuddin Makmun, (2004: 78-79). Perilaku dan pribadi siswa MTS/SMP sudah memasuki masa remaja. Hal ini dijelaskan lebih lanjut bahwa rentangan masa remaja itu berlangsung dari sekitar 11-13 tahun sampai 18-20 tahun menurut umur kalender kelahiran seseorang. Masa remaja terbagi menjadi dua, yaitu masa remaja awal (usia 11-13 tahun sampai 14-15 tahun) dan masa remaja akhir (usia 14-16 tahun sampai 18-20 tahun). Dengan demikian siswa MTS/SMP yang dijadikan subyek penelitian penulis termasuk dalam golongan masa remaja awal.

   Di Kecamatan Lowokwaru sendiri didominasi oleh Sekolah Menengah Pertama dengan jumlah sekolah adalah 16 unit yang tersebar di seluruh kelurahan di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang. Berikut adalah tabel jumlah pelajar SMP di Kecamatan Lowokwaru.

Tabel 4.3
Jumlah Pelajar Sekolah di Kecamatan Lowokwaru

No	Nama Sekolah	Jumlah
1	SMP NEGERI 4	795
2	SMP NEGERI 11	839
3	SMP NEGERI 13	895
4	SMP NEGERI 18	975
5	SMP NEGERI SATU ATAP MERJOSARI	402
6	SMP BHAKTI	70
7	SMP BRAWIJAYA SMART SCHOOL	354
8	SMP ISLAM SABILILLAH	472
9	SMP KATOLIK KOLESE SANTO YUSUP 2	485
10	SMP KERTANEGARA	130
11	SMP KRISTEN SETIA BUDI	37
12	SMP LABORATORIUM UM	808
13	SMP MUHAMMADIYAH 4	65
14	SMP MUHAMMADIYAH 6	43
15	SMP SUNAN GIRI	109
16	SMP WAHID HASYIM	365
	Jumlah	**6844**

Sumber : Dinas Pendidikan Kota Malan, 2016

2. Sekolah Menengah Atas (SMA/SMK) Sederajat
Setelah melewati masa SMP, para siswa/pelajar akan berlanjut ke jenjang Sekolah Menengah Atas/Kejuruan dan sederajat. Adapun karakteristik pelajar SMA menurut Hurlock (1980:10), perkembangan masa remaja yakni: (1) Mencapai hubungan baru dan yang lebih matang dengan teman sebaya baik pria maupun wanita, (2) Mencapai peran sosial pria dan wanita, (3) Menerima keadaan fisiknya dan menggunakan tubuhnya secara efektif, (4) Mengharapkan dan mencapai perilaku sosial yang bertanggung jawab, (5) Mencapai kemandirian emosional dari orang tua dan orang-orang dewasa lainnya, (6) Mempersiapkan karir ekonomi, (7) Mempersiapkan perkawinan dan keluarga, (8) Memperoleh

perangkat nilai dan system etis sebagai pegangan untuk berperilaku-mengembangkan ideologi.
Sekolah Menengah Atas/Kejuruan atau sederajat tersebar di masing-masing kelurahan di Kecamatan Lowokwaru dengan jumlah sebanyak 12 untuk SMA dan 10 untuk SMK. Adapun jumlahnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Jumlah Pelajar SMA di Kecamatan Lowokwaru

No	Nama sekolah	Jumlah
1	SMA NEGERI 7	1094
2	SMA NEGERI 8	951
3	SMA NEGERI 9	896
4	SMA BRAWIJAYA SMART SCHOOL	459
5	SMA K KOLESE SANTO YUSUP	1425
6	SMA KERTANEGARA	75
7	SMA KRISTEN SETIA BUDI	45
8	SMA WAHID HASYIM	21
9	SMA WIDYA GAMA	209
10	MA MUHAMMADIYAH 2	20
11	MA NEGERI 1	886
12	MA HIDAYATUL MUBTADIIN	85
	Jumlah	**6166**

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Malang, 2016

Dari tabel jumlah pelajar SMA dan sederajat diatas, dapat dilihat bahwa sekolah dengan jumla siswa terbanyak adalah SMA Negeri 7 Malang dengan jumlah siswa 1094 orang dan sekolah dengan jumlah siswa paling sedikit adalah SMA Wahid Hasyim dengan jumlah 21 orang.

Tabel 4.5
Jumlah Pelajar SMK di Kecamatan Lowokwaru

No	Nama sekolah	Jumlah Pelajar	
		Laki-laki	Perempuan
1	SMK NEGERI 2	140	408
2	SMK NEGERI 5	101	14
3	SMK KERTHA WISATA	243	204
4	SMK MUHAMMADIYAH 2	68	54
5	SMK MUHAMMADIYAH 3	137	6
6	SMK PGRI 3	76	29
7	SMK TARUNA BHAKTI	30	41
8	SMK WIDYAGAMA	52	24
9	SMK YP 17-2	34	46
10	SMK TUMAPEL	44	19

Sumber: Dinas Pendidikan Kota Malang, 2016

4.3. Karakteristik Angkutan Kota Di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang

Kota Malang memiliki 2.192 armada angkutan kota (mikrolet sebutan angkutan kota di Kota Malang) dan 25 trayek yang masih beroperasi[2]. Trayek yang melewati dan melintas masuk di Kecamatan Lowokwaru adalah AL, ADL, LG, GML, JPK, ABG, ABB, CKL, JDM, TSG, ASD, TST dan trayek mikrolet yang ramai adalah trayek AL, dan ADL, sedangkan trayek yang paling sepi adalah trayek TSG. Trayek AL adalah trayek yang paling ramai penumpang diantara trayek lainnya, karena jalur ini melewati banyak tempat strategis seperti Terminal Arjosari, Lembaga Pemasyarakatan Kota Malang, Rumah Sakit, Kawasan Militer, Perhotelan, Perkantoran, Mall, Pasar, Sekolahan, dan Universitas. trayek yang paling sepi adalah trayek TSG, jalur ini lebih banyak melewati jalan-jalan dalam komplek perumahan dan jalur TSG tidak memiliki terminal, hanya pangkalan di titik Tidar dan titik Gasek.

Kepemilikkan mikrolet di Kota Malang adalah milik usaha perorangan, yang dibantu kelola oleh paguyuban masing-masing trayek. Rata-rata usaha mikrolet dijalankan oleh dua (2) sopir untuk satu (1) unit yang bukan bukan pemiliknya melainkan penyewa.paguyuban bertugas

[2] Dinas Perhubungan Kota Malang 2016

sebagai perantara antara pemerintah dengan pemilik angkutan,salah satu tugasnya adalah mengajukan trayek kepada Dinas Perhubungan.

Keputusan tentang tarif mikrolet terbaru yang telah ditetapkan oleh Peraturan Walikota Malang No. 6 Tahun 2015 adalah tarif angkutan untuk umum Rp.3.500 dan untuk pelajar Rp. 2000. Hal ini sudah di tetapkan dan publikasikan ke masyarakat umum dengan menempelkan lansung pada angkutan kota yang beroperasi stiker tarif biaya angkutan seperti yang terlihat pada gambar berikut.

Gambar 4.4
Stiker Edaran Peraturan Tarif Angkutan Kota, Kota Malang

Sumber: Hasil Survey,2016

Angkutan adalah salah satu alat transportasi yang paling terjangkau yang terdapat di suatu kota/perkotaan termasuk di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Menyandang status kota pelajar sudah sewajibnya pemerintah setempat meningkatkan tingkat pelayanan baik dari segi pelayanan angkutan itu sendiri dan prasarananya.

4.3.1. Sistem Kinerja Dan Aktivitas Angkutan Kota Menurut Aturan Baku.

Sistem kinerja dan aktivitas angkutan kota ini adalah acuan atau aturan dasar yang digunakan untuk mengatur aktivitas angkutan itu sendiri. Tidak ada aturan khusus untuk angkutan kota yang ada di Kota Malang, maka lebih mengacu pada peraturan lalu lintas secara umum dan Buku Evaluasi Angkutan Umum Dinas Perhubungan tahun 2006. Adapun aturan yang dimaksud adalah sebagai berikut :

a. Mikrolet tidak mengangkut penumpang lebih dari 12 orang
b. Rata-rata waktu berhenti adalah 5-10 menit maksimal 10-15 menit, dan maksimal lama satu kali jalan adalah 1-1,5 jam.
c. Mikrolet berhenti antara 20-25 meter dari tikungan, perempatan, dan tanda larangan berhenti atau dilarang stop.

d. Mikrolet tidak berputar ditengah rute dan tidak berhenti di terminal bayangan.

4.3.2. Sistem Kinerja Dan Aktivitas Angkutan Kota (Mikrolet) Di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang

Kenyataannya tidak semua aturan yang tertulis diatas dapat diindahkan oleh sopir-sopir angkutan kota dan dilaksanakan oleh pengelola system perangkutan. Dari gambaran hasil survey didapat setiap angkutan mengangkut lebih dari 12 orang sesuai dengan aturan baku di atas.

Gambar 4.5
Kapasitas Muatan Berlebih Angkutan Kota

Sumber : hasil survey, 2016

Pelanggaran yang paling sering dilakukan adalah *ngetem*. Dalam hal ini sopir sering menungggu lebih dari waktu yang telah ditentukan oleh aturan baku. Adapun dari hasil survey di jalan veteran dengan sopir angkutan umum alasan melakukan ngetem adalah untuk menunggu penumpang yang searah dengan penumpang lainnya dan untuk memaksimalkan isi angkutan *(full)*.

Gambar 4.6
Angkutan Ngetem di Jalan Veteran, Malang

Sumber : Hasil Survey, 2016

Dari hasil survey, para pengguna jalan mengungkapkan bahwa sering terjadinya kecelakaan akibat angkutan kota yang tiba-tiba berhenti

mendadak. Titik pemberhentian pun tidak jarang dilanggar oleh para pengemudi angkutan dengan dalih untuk menaiki penumpang ke angkutan.

Gambar 4.7
Angkutan Berhenti Mendadak

Sumber : Hasil Survey, 2016

4.4. Spesifikasi Pelayanan Angkutan Kota (Mikrolet)

Tingkat pelayanan angkutan kota merupakan salah tolok ukur keberhasilan suatu sistem transportasi disuatu kawasan. Adapun elemen-elemen tolok ukur kepuasan suatu sistem angkutan adalah perilaku pengemudi, pengadaan fasilitas dan kondisi fasilitas tersebut, dan fasilitas lainnya yang menunjang kelancaran mobilisasi suatu angkutan seperti jalan, marka jalan dan lain sebagainya.

4.4.1. Perilaku Pengemudi Angkutan Kota, Kota Malang

Sebagai salah satu elemen penting dalam sistem perencanaan, peningkatan kualitas pelayanan angkutan kota sebagai salah satu sarana mobilisasi paling terjangkau sangatlah penting bagi kemajuan suatu kawasan. Adapun salah satu indikator dalam menentukan kulitas pelayanan angkutan adalah kelakuan pengemudi angkutan kota itu sendiri. Tidak jarang pengemudi angkutan kota membahayakan para pengguna jalan lainnya akibat dari perilaku-perilaku pengemudi yang tidak baik.

Angkutan Kota (angkot) Kota Malangmulai beroperasi pada pukul 05.00 hingga pukul 21.00. Angkutan kota melayani penumpang yang kebanyakan adalah pelajar dan rumah tangga, dan swasta. Jam puncak operasi angkutan kota adalah pagi hari antara 05.30 sampai dengan 08.00 dan sore hari antara pukul 15.00 sampai dengan 17.00 WIB. Diluar jam puncak sopir angkutan berhenti cukup lama di terminal bayangan maupun lokasi lainnya. Dalam perjalanan sopir sering sekali berhenti tiba-tiba karena ingin menaikkan atau menurunkan penumpang.pada jam sibuk pagi hari biasanya angkutan kota bergerak lebih cepat daripada saat diluar jam sibuk, ini disebabkan karena pada jam sibuk pagi hari penumpang angkutan didominasi oleh pelajar baik SMP dan SMA dan lain sebagainya, dimana

untuk tarif angkutan untuk pelajar tidak seperti tarif untuk masyarakat umum yang lebih tinggi. Jadi, mendapatkan lebih banyak penumpang dan lebih cepat akan sedikit tidak mendapatkan keuntungan lebih.

4.4.2. Fasilitas Angkutan Kota

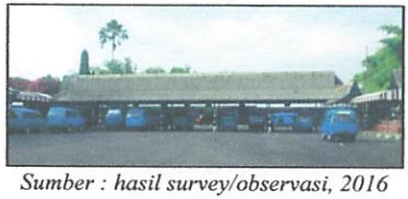
Selain oleh pelayanan dari sopir angkutan, pelayanan prasarana angkutan kota seperti terminal, sub terminal, dan lain sebagainya juga sangat penting untuk kepentingan kenyamanan dan keamanan calon penumpang khususnya pelajar. Fasilitas dan prasarana angkutan kota (mikrolet) yang terdapat di Kota Malang terbagi menjadi empat (4) jenis, yakni :

a. Terminal

Angkutan kota di Kota Malang umumnya dilayani oleh tiga (3) terminal, yakni terminal Arjosari, Terminal Hamid Rusdi dan Ternimal Landungsari. Pelayanan terminal dengan menyediakan angkutan perkotaan dengan jenis mobil penumpang umum (MPU) dengan kapasitas 14 (mikrolet), kapasitas 26 seat untuk bus sedang dan angkutan perbatasan dengan kapasitas 12 seat yang melayani perbatasan Kota dengan Kabupaten Malang dan sekitarnya.

Salah satu terminal dengan tipe B yang terdapat di Kecamtan Lowokwaru adalah Terminal Landungsari . Adanya terminal tersebut memiliki keuntungan tersendiri bagi Kecamatan Lowokwarui sendiri, yakni memperlancar mobilisasi angkutan yang melayani pelajar di kecamatan tersebut.

Gambar 4.8
Terminal Landungsari



Sumber : hasil survey/observasi, 2016

b. Sub terminal

Untuk memaksimalkan pelayanan angkutan kota, maka perlu dibuatnya sub terminal yang akan menghubungkan angkutan kota dengan calon penumpang. Sub terminal yang membantu pelayanan angkutan di Kota Malang adalah :

- Sub Terminal Madyopuro
- Sub Terminal Mulyorejo
- Sub Terminal Tlogowaru

Sub terminal ini melayani angkutan kota dan terletak menyebar di pinggiran Kota Malang untuk melayani transit penumpang dan pengambilan TPR.

c. Area Pemberhentian Kendaraan (APK)

Area Pemberhentian Kendaraan (APK) yang ada merupakan pangkalan angkutan kota dan perbatasan untuk tempat menaikkan dan menurunkan penumpang yang umumnya terletak di daerah pasar atau persimpangan potensial akan transfer penumpang. Pangkalan angkutan umum di Kota Malang antara lain :

1) APK Tidar
2) APK Pasar Bunul
3) APK Puncak Dieng
4) APK Cemoro Kandang
5) APK Perum Joyo Grand
6) APK Karanglo Indah
7) APK Karang Besuki
8) APK Pasar Sukun
9) APK Tirtosari '
10) APK Tawangmangu
11) APK Gasek
12) APK Tasik Madu[3]

d. Fasilitas Lainnya

Halte adalah fasilitas yang disediakan bagi para calon penumpang sebagai lokasi untuk menunggu angkutan kota yang akan melintas. Dengan adanya halte, calon penumpang akan merasa aman ketika hendak menunggu angkutan kota. Di Kecamatan Lowokwaru halte angkutan umum tersebar di beberapa ruang jalan, seperti di Jalan Veteran (Halte SMAN 8 Malang).

Gambar 4.9
Halte Angkutan Jalan Veteran SMAN 8 Malang

Sumber : Hasil survey 2016

[3] Dinas Perhubungan Kota Malang

e. Trayek Angkutan Kota (Mikrolet) Kota Malang.
Trayek adalah lintasan pergerakan angkutan umum yang menghubungkan titik asal ke titik tujuan dengan melalui rute yang ada. Sedangkan pengertian rute adalah jaringan jalan atau ruas jalan yang dilalui angkutan umum mencapai titik tujuan dari titik asal. Adapun trayek dan rute angkutan Kota Malang adalah sebagai berikut :

Tabel 4.6
Trayek Angkutan Kota (Mikrolet) Kota Malang

No	Trayek		Jumlah Armada
	Nama Trayek	Rute Trayek	
1	AG	Arjosari - Gadang	300
2	ADL	Arjosari - Dinoyo - Landungsari	124
3	LDG	Landungsari - Dinoyo - Gadang	170
4	GA	Gadang - Arjosari	165
5	MK	Madyopuro - Karangbesuki	62
6	MM	Madyopuro - Mulyorejo	68
7	AJG	Arjosari - Janti - Gadang	78
8	ABG	Arjosari - Borobudur - Gadang	86
9	AMG	Arjosari - Mergosono - Gadang	217
10	CKL	Cemorokandang - Landungsari	89
11	AT	Arjosari - Tidar	53
12	LG	Landungsai - Gadang	118
13	AL	Arjosari - Landungsari	105
14	GML	Gadang - Mergan - Landungsari	45
15	GL	Gadang - Landungsari	112
16	ABB	Arjosari - Polowijen - Borobudur - Bunul	65
17	TGT	Tlogowaru - Gadang - lewat Tirtosani	6
18	JPK	Joyogrand - Piranha - Karanglo	60
19	JDM	Joyogrand - Dinoyo - Mergan	51
20	MKS	Mulyorejo - Klayatan - Sukun	11
21	TST	Tlogowaru - Sarangan - Tasikmadu	81
22	GM	Hamid Rusdi - Gadang - Madyopuro	53
23	ASD	Arjosari - Sarangan - Dieng	46
24	MT	Madyopuro - Tlogowaru	17
25	TSG	Tawangmangu - SoekarnoHatta - Gasek	10
		Jumlah	**2192**

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Malang, 2016

Dari tabel trayek/rute di atas, merujuk kepada batas lokasi survey yakni Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang maka yang akan dibahas hanya angkutan dengan rute atau trayek yang melintasi Kecamatan Lowokwaru. Gambaran secara umum angkutan yang melewati atau dengan rute Kecamatan Lowokwaru adalah angkutan dengan tujuan awa atau akhir adalah Terminal Landungsari.

1. Rute AL (Arjosari – Landungsari)

Gambar 4.10
Angkutan Kota Trayek AL

Sumber : Hasil Survey, 2016

Keluar : Terminal Arjosari - Simp. RP Suroso - LA Sucipto - Tenaga - Karya Timur - Mahakam - WR Supratman - P.Sudirman - Pattimura - Trunojoyo - Kertanegara - Tugu - Kahuripan - Semeru - Ijen - Retawu - Bondowoso - Jombang - Surabaya - Jakarta - Bogor - Veteran - Sumbersari - Gajayana - MT Haryono - Raya Tlogomas - Terminal Landungsari.
Masuk : Terminal Landungsari - Raya Tlogomas - MT. Haryono - Gajayana Sumbersari - Veteran - Bandung - Ijen - Jakarta - Surabaya - Jombang - Retawu - Ijen - Semeru - Kahuripan - Tugu - Kertanegara - Trunojoyo Cokroaminoto - Dr. Cipto - P.Sudirman - WR Supratman - Mahakam - Karya Timur - Tenaga - LA.Sucipto - A. Yani - R. Intan - Terminal Arjosari.

2. Rute ADL (Arjosari – Dinoyo – Landungsari)

Gambar 4.11
Angkutan Kota Trayek ADL

Sumber : Hasil Survey, 2016

Keluar : Terminal Arjosari - Simp. Panji Suroso - Raden Intan - Achmad Yani - Letjen S. Parman - Letjen Sutoyo - W.R. Supratman - P. Sudirman - Pattimura - Trunojoyo - Tugu - Kahuripan - Semeru - Ijen - Bandung - Veteran - Bogor - Mayien Panjahitan - MT. Haryono - Raya Tlogomas - Terminal Landungsari.
Masuk : Terminal Landungsari - Tlogomas - MT. Haryono - Mayjen Panjahitan - Ijen - Semeru - Tugu - Kertanegara - Trunojoyo - Cokroaminoto - Dr. Cipto - P. Sudirman - Letjen S.Parman - Jend. A. Yani - Raden Intan - Terminal Arjosari.

3. Rute LDG (Landungsari – Dinoyo – Gadang/Hamid Rusdi)

Gambar 4.12
Angkutan Kota Trayek LDG

Sumber : Hasil Survey, 2016

Keluar : Term. Landungsari - Raya Tlogomas - MT. Haryono - M. Panjaitan - B.S. Riyadi - Basuki Rachmad - Merdeka Barat - Kauman - Wahid Hasyim - A.I. Suryani - Pasar Besar - Sersan Harun - Kyai Tamin - Prof. M. Yamin - Sartono SH - kol Sugiono - Term. Gadang.
Masuk : Term. Gadang - Kol Sugiono - Sartono SH - MT. Yamin - Kyai Tamin - K.P. Tendean - Syarif Al Qodri - A.I. Suryani - KH. Hasyim Asyari - Kawi - Bromo - Buring - Cerme - Guntur - Anjasmara - Raung - Ijen - Bandung - Veteran - Ters. Bogor - M. Panjaitan - MT. Haryono - Raya Tlogomas – Landungsari.

4. Rute CKL (Cemorokandang – Landungsari)

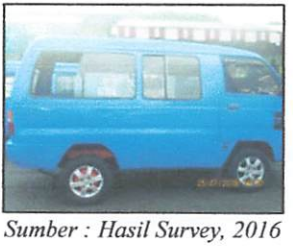
Gambar 4.13
Angkutan Kota Trayek CKL

Sumber : Hasil Survey, 2016

Keluar : APK Cemoro Kandang - Raya Cemoro Kandang - Raya Madyopuro - Sekarpuro - Komplex Unida - D. Sentani - D. Tigi - D. Kerinci -D.Tondano - D. Limboto - Raya Sawojajar - Ranu Grati - M. Wiryono - Kesatrian - Hamid Rusdi - RT Suryo - S. Priyo Sudarmo - Ciliwung - Letjen Sutoyo - Kedawung - Kalpataru - Cengkeh - Sukarno Hatta - Smp. Panggung - Vinolia - Keramik - Majen Haryono - Tlogomas - Terminal Landungsari.
Masuk : Terminal Landungsari - Raya Tlogomas - MT. Haryono - Keramik - Vinolia - Simp. Panggung - Panggung - Sukarno Hatta - Cengkeh - Kalpataru - Kedawung - Letjen Sutoyo - Hamid Rusdi - Kesatrian - M. Wiryono - Ranu Grati - Raya Sawojajar - D.Limboto Barat Ters. - D. Tondano - D. Paniai - Komplex Unida - Sekarpuro - D. Tigi - D.Sentani Raya - Madyopuro - Cemoro Kandang - APK Cemoro Kandang.

5. Rute GML (Gadang/Hamid Rusdi – Mergan – Landungsari)

Gambar 4.14
Angkutan Kota Trayek GML



Sumber : Hasil Survey, 2016

Keluar : Term. Gadang - Satsui Tubun - S.Supriyadi - Janti - Sonokeling - Niaga - Susanto - Halmahera - Tanimbar - Sulawesi - Nusakambangan - Arief Margono - S.Supriyadi - Rajawali - Term. Mergan Lori - Raya Langsep - Galunggung - Bukit Barisan - Tambora - Tidar - Simp. Candi - Candi - Ters. Sigura-gura - Belakang IAIN - Mertojoyo Selatan - Mertojoyo - MT. Haryono Gg. XII - Raya Tlogomas - Term. Landungsari.
Masuk : Term. Landungsari - Raya Tlogornas - MT Haryono - MT Haryono Gg XII - Mertojoyo - Mertojoyo Selatan - Belakang IAIN - Ters. Sigura-gura - Candi - Simp. Candi - Tidar - Lokon - Bukit Barisan - Raya Langsep - Mergan Lori - Arief Margono - Yulius Usman - Sulawesi - Halmahera - Susanto - Niaga - Sonokeling - Janti - S.Supriyadi - S. Tubun - Term. Gadang.

6. Rute LG (Landungsari - Gadang/Hamid Rusdi)

Gambar 4.15
Gambar Angkutan Kota Trayek LG

Sumber : Hasil survey, 2016

Keluar : Terminal Landungsari - Raya Tlogomas - Mayjen Haryono - Gajayana - Sumbersari - Bend. Sutami - Surabaya - Jornbang - Bondowoso - Gading - Pulosari - Kawi Atas - Kawi - A.R. Hakim - Merdeka Utara - Merdeka Timur - Sugiwiryopranoto - Sutan Syahrir - Kyai Tamin - Prof Yamin - Sartono SH - Peltu Sujono - Susanto - Niaga - Sonokeling - Janti - S. Supriyadi - Satsui Tubun - Terminal Gadang.
Masuk : Terminal Gadang - Satsui Tubun - S.Supriyadi - Janti - Sonokeling - Niaga - Susanto - Halmahera -Tanimbar - Madura - Nusakambangan - Halmahera - Kapten Piere Tendean - Yulius Usman - Arief Margono - KH Hasyim Ashari - Kawi - Kawi Atas - Pulosari - Gading - Bondowoso - Jombang - Surabaya - Bend.Sutami - Sumbersari - Gajayana - Mayien Haryono - Raya Tlogomas - Terminal Landungsari.

7. Rute JDM
   Keluar : APK Perum Joyo Grand - Kanjuruan - Tlogosari - Tlogo Indah - Raya Tlogornas - MT. Haryono Gg X - Joyorahardjo - Tambaksari - Simp. Gajayana - Gajayana - Sumbersari - Bendungan Sutami - Galunggung - Raya Langsep - APK Mergan.
   Masuk : APK Mergan - Raya Langsep - Galunggung - Bendungan Sutami - Sumber Sari - Gajahyana - Simp. Gajahyana - Tambaksari - Joyorahardjo - MT. Haryono Gg. X - MT Haryono - Raya Tlogomas - Tlogo Indah Tlogosari - Kanjuruan - APK Joyo Grand.

8. Rute ABG (Arjosari – Borobudur – Gadang)
   Keluar : Terminal Arjosari - Simp R. Panji Suroso - Raden Intan - Jend. A.Yani - Borobudur - Sukarno Hatta - Cengkeh - Kalpataru - Melati - Mawar Sarangan - Tawangmangu - Kaliurang - WR. Supratman - P. Sudirman - Pattimura - Trunojoyo - Jembatan Pahlawan - Gatot Subroto - Laks. Martadinata - Kol. Sugiono - Terminal Gadang.
   Masuk : Terminal Gadang - Kol. Sugiono - Laks. Martadinata - Gatot Subroto - Jembatan Pahlawan - Trunojoyo - Cokroaminoto - Dr. Cipto - P. Sudirman - W.R. Supratman - Kaliurang - Tawangmangu -Sarangan Mawar - Bungur - Kalpataru - Cengkeh - Sukarno Hatta - Borobudur - Jend. Achmad Yani -Raden Intan - Terminal Arjosari

9. Rute JPK
   Keluar : Perum Joyo Grand - Joyosuryo - Mertojoyo - Tambaksari - Simp. Gajayana - Gajayana - MT. Haryono - Sukarno Hatta - Pisang Kipas - Vinolia - Tunggul Wulung - Arkodion - Biola - Ikan Gurami - Ikan Kakap - Ikan Piranha Atas - Piranha - A. Yani - Cerme - Balearjosari - Karang Asem - APK Karanglo Indah.
   Masuk : APK Karanglo Indah - Karang Asem - Cerme - A.Yani - Ikan Piranha - ikan Piranha atas - Gurami - Tunggul Wulung - Bunga Vinolia - Pisang Kipas - Sukarno Hatta - MT.Haryono - Gajahyana - Simp. Gajayana - Tambaksari - Mertojoyo - Joyo Suryo - Tamansari - APK Joyo Grand.

10. Rute TSG
    Keluar : APK Tawangmangu - Gilimanuk - Sri Gading - Tembalang - Kumis Kucing - Semanggi Timur - Sukarno Hatta - MT. Haryono - Gajayana - Sumbersari - B. Sigura-Gura - Merjosari Selatan - APK Gasek.
    Masuk : APK Gasek - Merjosari Selatan - B. Sigura-Gura - Sumbersari - Gajahyana - MT. Haryono - Sukarno Hatta - Semanggi

Timur - Kumis Kucing - Tembalang - Sri Gading - Gilimanuk - APK Tawangmangu

11. Rute AJG

Gambar 4.16
Angkutan Kota Trayek AJG

Sumber : Hasil Survey,2016

Keluar : Terminal Arjosari - R.P. Suroso - L.A. Sucipto - Jend. Achmad Yani - Letjen S.Parman - Letjen Sutoyo - Indragiri - R.T. Suryo - Hamid Rusli - Kesatrian - Terusan Pahlawan - Urip Somoharjo - Pattimura - Trunojoyo - Jembatan Pahlawan - I.R. Juanda - Zaenal Zakse - RE. Martadinata - Kyai Tamin - Prof. M Yamin - Peltu Sujono - Susanto - Niaga - Sonokeling - Janti - S.Supriyadi - Satsui Tubun - Terminal Gadang.
Masuk : Terminal Gadang - Satsui Tubun - S.Supriyadi - Janti - Sonolkeling Niaga - Susanto - Peltu Sujono - Sartono SH - RE. Martadinata - Kyai Tamin - Kopral Usman - Pasar Besar - Zainul Arifin - Aries Munandar - Jembatan Pahlawan - Trunojoyo - Cokroaminoto - Dr. Cipto - Panglima Sudirman - R.T. Suryo - Barito - Mahakam - Karya Timur - Ciliwung - Letjen S.Parman - Jend. Achmad Yani - Raden Intan - Terminal Arjosari.

12. Rute TST

Keluar: Sub Term Tlogowaru – Perum Puri Cempaka Putih – Jl. Raya Arjowilangun – Wonorejo – K. Parseh Jaya – M. Sungkono – Muharto – Puntodewa – Kalimasada – M. Wiyono – Kesatrian – Untung Suropati – P. Sudirman – WR. Supratman – L. Sutoyo – Sarangan – Sarangan Atas – Selorejo – Selorejo Blok A – Selorejo Blok B – Mawar – Setaman – Melati – Bungur – Cengger Ayam – Cengger Ayam I – Ters Kendalsari – Bukirsari – Ters Candi Mendut – Candi Bima – Candi Badut – Candi Sari Utara – Sudimoro – Ikan Kakap – Ikan Tombro – Ikan Tombro Barat –KH.Yuuf Timur – KH Yusuf Barat - Ds Jeruk – Joyo Utama – APK Tasik Madu

13. Rute ASD
Keluar : Term. Arjosari - Simp. RP Suroso - RP. Suroso - Plaosan Timur - TI. Grajakan - Sucipto - Simp. Batu Bara - Batu Bara - LA. Sucipto - Tembaga - Simp. Emas - Emas - Sulfat - RT. Suryo - Sanan - Barito Mahakam - Indragiri - Letjen Sutoyo - Sarangan - Mawar - Bungur - Melati - Kalpataru - Cengkeh - Sukarno Hatta - M.Panjaitan - Bandung - Garut Jakarta - Surabaya - Gresik - Bondowoso - Klampok Kasri - Taman Wilis - Kawi Atas - Mundu - Raya Langsep - Ters. Dieng - APK Puncak Dieng.
Masuk : APK Puncak Dieng - Ters. Dieng - Raya Langsep - Mundu - Kawi Atas - Taman Wilis - Klampok Kasri - Bondowoso - Gresik - Surabaya - Jakarta - Simp. Bogor - Veteran - Bogor - M. Panjaitan - Sukarno Hatta - Cengkeh - Kalpataru - Melati - Mawar - Sarangan - Letjen Sutoyo - Indragiri - Sanan - RT. Suryo - Sulfat - Emas - Simp. Emas - Tembaga - Batu Bara - Simp. Batu Bara - LA.Sucipto - TI. Grajakan - Plaosan Timur - RP Suroso - R. Intan - Term. Arjosari.

f. Jarak tempuh masing-masing Trayek
Jarak tempuh trayek adalah jarak yang dilalui oleh angkutan pada suatu rute yang telah ditetapkan. Adapun jarak tempuh masing – trayek angkutan adalah sebagai berikut:

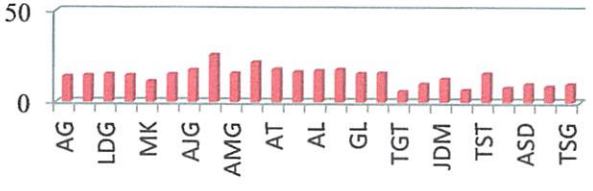
Tabel 4.7
Jarak Tempuh Angkutan Kota Malang

No	Nama Trayek	Jarak Tempuh
1	AG	14
2	ADL	14,5
3	LDG	15,2
4	GA	14,6
5	MK	11,3
6	MM	15,2
7	AJG	17,6
8	ABG	26
9	AMG	15,7
10	CKL	22
11	AT	18
12	LG	16,5
13	AL	17,2
14	GML	17,8
15	GL	15,6
16	ABB	16

No	Nama Trayek	Jarak Tempuh
17	TGT	6
18	JPK	10
19	JDM	12,7
20	MKS	6,7
21	TST	15,7
22	GM	8
23	ASD	10
24	MT	8,7
25	TSG	10

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Malang, 2016

Grafik 4.1
Jarak Tempuh Angkutan Kota (Mikrolet) Kota Malang.



Lalu lintas harian rata-rata disingkat LHR adalah volume lalu lintas yang dua arah yang melalui suatu titik rata-rata dalam satu hari, biasanya dihitung sepanjang tahun. LHR adalah istilah yang baku digunakan dalam menghitung beban lalu lintas pada suatu ruas jalan dan merupakan dasar dalam proses perencanaan transportasi ataupun dalam pengukuran polusi yang diakibatkan oleh arus lalu lintas pada suatu ruas jalan.

Pada penelitian ini LHR dilakukan di Jalan Veteran depan SMAN 8 Malang dengan titik hitung adalah dua titik, titik datang (dari arah jalan Bandung) dan titik keluar (dari arah jalan Sumbersari). Dalam pelaksanaan survey dilakukan pada jam sibuk yakni mulai pukul 05.00 sampai pukul 08.00 dan pukul 13 sampai pukul 17.00, dengan jam puncak terjadi pada pukul 06.00 sampai pukul 7.30 dan pukul 14.00 sampai pukul 15.30.

Untuk Jalan Veteran sendiri terdiri dari dua ruas jalan yakni jalan masuk dari Jalan Veteran menuju Jalan Sumbersari dan dari Jalan Veteran menuju Jalan Bandung. Lintas harian rata-rata di Jalan Veteran didominasi oleh kendaraan roda dua (motor) dengan total kendaraan 847,2 unit/jam.

Setelah sepeda motor, Jalan Veteran didominasi oleh mobil pribadi dengan rata-rata jumlah yang melintas adalah 320,2 unit/jam.

Dari hasil survey LHR yang telah dilakukan, peneliti mendapatkan hasil sebagai berikut:

4.4.3. Kuesioner

Sebelum menentukan sampel terlebih dahulu dilakukan survey pendahuluan untuk memperoleh data penumpang angkutan kota AL dan GL. Metode survey ini dilakukan dengan cara mengikuti angkutan tersebut dari terminal awa sampai terminal akhir pada jam puncak sekolah (pagi dan sore). Adapun data jumlah pelajar pengguna angkutan selama satu minggu adalah sebagai berikut :

Tabel 4.11
Jumlah Pengguna angkutan AL dan GL pada jam sekolah

Hari	Trayek				Jumlah		Rata-rata	
	AL		GL					
	Pelajar	Umum	Pelajar	Umum	AL	GL	AL	GL
Rabu	16	11	12	14	27	26	13,5	13
Kamis	13	20	9	16	33	25	16,5	12,5
Jumat	14	18	9	18	32	27	16	13,5
Sabtu	10	15	15	18	25	33	12,5	16,5
Minggu	0	0	0	0	0	0	0	0
Senin	19	11	15	14	30	29	15	14,5
Selasa	9	19	11	10	28	21	14	10,5
jumlah	81	94	71	90	175	161		
rata-rata	**11,57**	**13,43**	**10,14**	**12,86**				

Sumber: hasil analisa 2016

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pada hari senin merupakan hari dengan jumlah penumpang paling banyak dibandingkan dengan hari lainnya. Dan dari hasil ini kita bisa menemukan sampel yang akan kita uji pada analisa selanjutnya.

Kecamatan Lowokwaru sudah menjadi salah satu kecamatan dengan populasi pelajar/siswa terbanyak di antara kecamatan lainnya yang berada di Kota Malang dengan jumlah yang tercatat di Dinas Pendidikan Kota Malang adalah sebanyak 14.385 jiwa. Demi meningkatkan aksesisibilitas dan mobilisasi siswa, maka penting sekali untuk meningkatkan tingkat kinerja pelayanan angkutan kota khususnya untuk pelajar/siswa itu sendiri. Metode yang digunakan untuk mengukur pelayanan dan kepuasan pengguna angkutan kota maka akan dibutuhkan data dari kuesioner yang telah disebar sebelumnya. Adapun isi dari kuesioner adalah sebagai berikut :

Tabel 4.12
Kuseioner Kinerja dan Harapan Pelajar Terhadap Mikrolet

No	Daftar Pertanyaan Skala	Penilaian			
Kemampuan Ujian (TANGIBLE)					
1	Ketrampilan sopir angkutan dalam melanyani anda misalnya (ketika anda berada di dalam angkutan)	1	2	3	4
2	Kehandalan fasilitas yang ada di halte maupun yang ada dalam angkutan	1	2	3	4
3	Kehandalan peralatan yang ada dalam angkutan seperti (musik, ac dan lainnya)	1	2	3	4
Kemampuan Nyataan (RELIABILITY)					
4	Kebersihan angkutan	1	2	3	4
5	Ketepatan angkutan dalam memenuhi waktu keberangkatan	1	2	3	4
6	Tampilan Interior angkutan	1	2	3	4
Kecepatan tanggapan(RESPONSIVENESS)					
7	Kemudahan mendapatkan dan Kejelasan Informasi waktu keberangkatan	1	2	3	4
8	sopir tidak menunjukan kesan buruk dalam melayani pelanggan	1	2	3	4
Jaminan (ASSURANCE)					
9	Sopir selalu tersenyum saat menyapa pelanggan	1	2	3	4
10	Kesopanan sopir dan pelanggan lain dalam memperlakukan pelanggan	1	2	3	4
11	Keamanan di Terminal baik saat antrian loket dan dalam bus	1	2	3	4
12	Keramahan sopir angkutan	1	2	3	4
Kepedulian (EMPATHY)					
13	sopir angkutan menanyakan tujuan pelanggan	1	2	3	4
14	Petugas selalu mengucapkan terima kasih diakhir pelayanan	1	2	3	4
15	Kenyamanan di ruang tunggu (halte)	1	2	3	4

Sumber: hasil analisa 2016

Keterangan :
1. Sangat Buruk.
2. Buruk.
3. Sedang.
4. Baik.
5. Sangat Baik.

Tabel 4.13
Rata-rata Tingkat Kepuasan Pelajar Terhadap Angkutan Kota

No	Dimensi Kualitas	Persepsi	Rata-rata	
			Kinerja	Harapan
1	Tangibles	X1	3,51	4,22
2		X2	3,4	4,09
3		X3	3,25	4,37
4	Reliability	X4	3,39	4,18
5		X5	3,56	4,37
6	Responsiveness	X6	3,51	4,27
7		X7	3,24	4,26
8		X8	3,39	4,27
9	Assurance	X9	3,32	4,31
10		X10	2,98	4,15
11		X11	3,16	4,19
12	Emphaty	X12	3,21	4,18
13		X13	3,47	4,09
14		X14	3,39	4,2
15		X15	3	4,06

Sumber: hasil survey 2016

Dari tabel di atas dimensi yang memiliki nilai kinerja tertinggi adalah reliability bagian X5 dengan jumlah rata kinerj 3,56. Dari semua pelayanan yang diberikan oleh sopir atau pengelola angkutan kota dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan angkutan kepada pengguna jasa angkutan kota belumlah sesuai dengan harapan.

BAB V
ANALISA KEPUASAN PELAJAR TERHADAP ANGKUTAN KOTA AL DAN GL DI KOTA MALANG

Pada bab ini akan dibahas tentang proses analisa dari hasil survey dilapangan (suvey primer) dan dari data yang didapatkan dari dinas-dinas terkait (survey sekunder). Hasil – hasil tersebut akan dianalisa dengan menggunakan metode-metode yang sesuai dengan standar atau dengan kaedah yang berlaku.

5.1. Analisa Rasio Jumlah Pengguna Angkutan Kota Antara Pelajar dan Pengguna Umum.

Pada sistem transportasi dapat dilihat bahwa kondisi keseimbangan dapat terjadi pada beberapa tingkat. Yang paling sederhana adalah keseimbangan pada sistem jaringan jalan. Setiap pelaku berjalan mencari rute terbaik masing-masing yang meminimumkan biaya perjalanan. Hasilnya mereka mencoba beberapa rute alternatif yang akhirnya berakhir pada suatu pola rute yang stabil setelah beberapa kali mencoba.

5.1.1. Jumlah Trayek dan Angkutan

Armada angkutan kota adalah total dari keseluruhan angkutan kota yang berada pada suatu wilayah. Dalam satu armada memiliki beberapa trayek yang melayani setiap tempat di Kota Malang. Jumlah armada angkutan biasanya akan sangat menentukan kelancaran mobilisasi seseorang dalam beraktifitas.

Sarana angkutan kota yang beroperasi dan digunakan oleh masyarakat adalah jenis mikrolet. Angkutan ini dengan jenis zebra, carry, futura dan lain-lain dengan ukuran mesin bervariasi antara 970cc – 1500cc. Dari data Dinas Perhubungan Kota Malang diperoleh bahwa jumlah mikrolet yang beroperasi sejumlah 2192 unit kendaraan.

Tabel 5.1
Jumlah Angkutan Kota (Mikrolet) Kota Malang

No	Nama Trayek	Trayek Rute Trayek	Jumlah Armada
1	AG	Arjosari - Gadang	300
2	ADL	Arjosari - Dinoyo - Landungsari	124
3	LDG	Landungsari - Dinoyo - Gadang	170
4	GA	Gadang - Arjosari	165
5	MK	Madyopuro - Karangbesuki	62
6	MM	Madyopuro - Mulyorejo	68
7	AJG	Arjosari - Janti - Gadang	78

No	Nama Trayek	Trayek Rute Trayek	Jumlah Armada
8	ABG	Arjosari - Borobudur - Gadang	86
9	AMG	Arjosari - Mergosono - Gadang	217
10	CKL	Cemorokandang - Landungsari	89
11	AT	Arjosari - Tidar	53
12	LG	Landungsai - Gadang	118
13	AL	Arjosari - Landungsari	105
14	GML	Gadang - Mergan - Landungsari	45
15	GL	Gadang - Landungsari	112
16	ABB	Arjosari - Polowijen - Borobudur - Bumul	65
17	TGT	Tlogowaru - Gadang - lewat Tirtosani	6
18	JPK	Joyogrand - Piranha - Karanglo	60
19	JDM	Joyogrand - Dinoyo - Mergan	51
20	MKS	Mulyorejo - Klayatan - Sukun	11
21	TST	Tlogowaru - Sarangan - Tasikmadu	81
22	GM	Hamid Rusdi - Gadang - Madyopuro	53
23	ASD	Arjosari - Sarangan - Dieng	46
24	MT	Madyopuro - Tlogowaru	17
25	TSG	Tawangmangu - SoekarnoHatta - Gasek	10
		Jumlah	2192

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Malang,2016

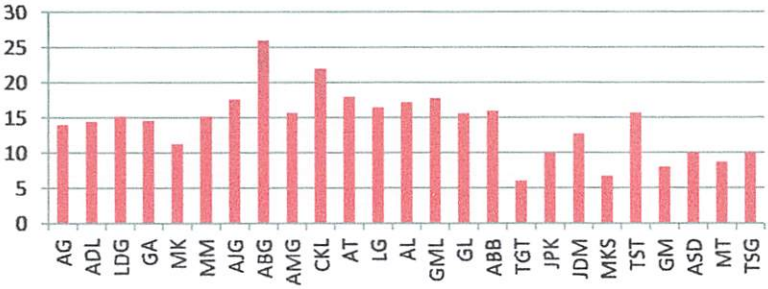
Tabel 5.2
Jarak Tempuh Angkutan Kota (Mikrolet) Kota Malang

No	Nama Trayek	Jarak Tempuh
1	AG	14
2	ADL	14,5
3	LDG	15,2
4	GA	14,6
5	MK	11,3
6	MM	15,2
7	AJG	17,6
8	ABG	26
9	AMG	15,7
10	CKL	22
11	AT	18
12	LG	16,5
13	AL	17,2
14	GML	17,8
15	GL	15,6

No	Nama Trayek	Jarak Tempuh
16	ABB	16
17	TGT	6
18	JPK	10
19	JDM	12,7
20	MKS	6,7
21	TST	15,7
22	GM	8
23	ASD	10
24	MT	8,7
25	TSG	10

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Malang,2016

Grafik 5.1
Grafik Jarak Tempuh Angkutan Kota (Mikrolet) Kota Malang



Sumber: Dinas Perhubungan Kota Malang, 2016

Dari data di atas bahwa dapat dilihat trayek dengan rute terpanjang adalah trayek ABG dengan jarak tempuh sejauh 26km dan trayek dengan jarak tempuh paling pendek adalah trayek TGT dengan jarak tempuh sejauh 6km.

- Trayek AL

Dari data yang diperoleh di lapangan (survey sekunder) dan survey angkutan langsung (survey primer), trayek AL merupakan trayek dengan potensi penumpang yang paling tinggi karena jalur yang dilewati adalah jalur strategis seperti perkantoran, museum, stasiun, mall, dan sekolah dengan panjang rute yang di tempuh 17,2 km. Adapun rute yang dilewati oleh trayek AL adalah sebagai berikut :

Tabel 5.3
Rute Angkutan Kota (Mikrolet) AL

AL	
Berangkat	Kembali
Terminal Arjosari - Simp. RP Suroso - LA Sucipto - Tenaga - Karya Timur - Mahakam - WR Supratman - P.Sudirman - Pattimura - Trunojoyo - Kertanegara - Tugu - Kahuripan - Semeru - Ijen - Retawu - Bondowoso - Jombang - Surabaya - Jakarta - Bogor - Veteran - Sumbersari - Gajayana - MT Haryono - Raya Tlogomas - Terminal Landungsari	Terminal Landungsari - Raya Tlogomas - MT. Haryono - Gajayana Sumbersari - Veteran - Bandung - Ijen - Jakarta - Surabaya - Jombang - Retawu - Ijen - Semeru - Kahuripan - Tugu - Kertanegara - Trunojoyo Cokroaminoto - Dr. Cipto - P.Sudirman - WR Supratman - Mahakam - Karya Timur - Tenaga - LA.Sucipto - A. Yani - R. Intan - Terminal Arjosari

Sumber: hasil survey Dinas Perhubungan Kota Malang 2016

- Trayek GL

Trayek selanjutnya adalah trayek GL dengan panjang rute trayek 15,6 km. Rute ini dalam lingkup lokasi penelitian melewati rute yang sama dengan trayek AL yakni rute Jalan Veteran- Sumbersari-Gajayana – MT Haryono – dan Jalan Raya Tlogomas. Adapun rute – rute yang dilewati oleh trayek GL adalah

Tabel 5.4
Rute Angkutan Kota (Mikrolet) GL

GL	
Berangkat	Kembali
Term. Gadang –Jl. S Tubun –Jl. S. Supriadi –Jl. Janti –Sonokeling. –Jl. Niaga –Jl. Susanto –Jl. Halmahera – Jl. Sampo –Jl. Kalimantan –Jl. Sulawesi –Jl. Yulius Usman –Jl. Arief Margono –Jl. KH. Hasyim Asyari –Jl. Kawi –Jl. Ijen –Jl. Retawu –Jl. Gede –Jl. Jakarta –Jl. Garut –Jl. Bandung –Jl. Veteran – Jl. Sumbersari –Jl. Gajayana –Jl. MT> Hartono –Jl. Raya Tlogomas –Term Landungsari.	Term. Landungsari –Jl. Raya Tlogomas –Jl. MT. Haryono –Jl. Gajayana –Jl. Sumbersari – Jl. Veteran – Jl. Bnadung – Jl. Ijen – Jl. Semeru – Jl. Arjuno – Kawi – Jl. AR Hakim – Jl. Merdeka Utara – Jl. Merdeka Timur – Jl. Kauman – Jl. KH. Hasyim Asyari – Jl. Arief Margono – Jl. Yulius Usman – Jl. Sulawesi Jl. Nusakambangan – Jl. Halmahera – Jl. Susanto – Jl. Niaga – Jl. Sonokeling – Jl. Janti – Jl. S. Supriyadi – Jl. S Tubun – Term Gadang

Sumber : hasil survey Dinas Perhubungan Kota Malang 2016

5.1.2 Jumlah Pengguna Jasa

Hasil *survey* terhadap operator yang dilakukan Moda angkutan umum mikrolet dengan kapasitas 12 orang menunjukkan jumlah penumpang per rit (pulang – pergi) pada trayek AL (Arjosari – Landungsari) yang beroperasi di Kota Malang dan melintasi Kecamatan Lowokwaru. Jam operasi survey adalah jam puncak yakni mulai jam 06.00 sampai dengan pukul 08.00 WIB, dengan jumlah penumpang pelajar sebanyak 9 (sembilan) orang selebihnya adalah penumpang umum yang hendak pergi bekerja dan berbelanja.

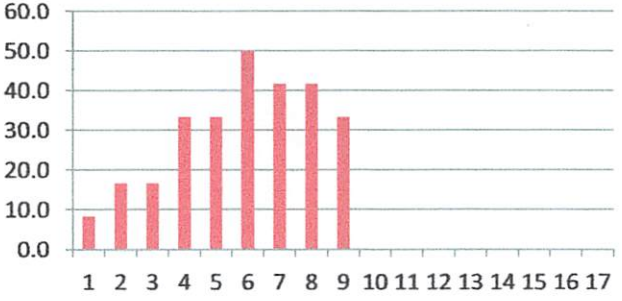
Tabel 5.5

Load Faktor Angkutan Kota Trayek AL (Pelajar) Pada Jam Puncak

	Berangkat			
Zona	Naik	Turun	Menunggu	Load Factor
1	1		1	8,3
2	1		2	16,7
3			2	16,7
4	2		4	33,3
5			4	33,3
6	3	1	6	50,0
7	1	2	5	41,7
8	1	1	5	41,7
9		1	4	33,3
10			4	0,0
11		4	0	0,0
12			0	0,0
13			0	0,0
14			0	0,0
15			0	0,0
16			0	0,0
17			0	0,0
Jumlah	9	9		
		Rata-rata		16,2

Sumber : Hasil Analisa,2016

Gambar 5.2
Load Faktor Angkutan Trayek AL



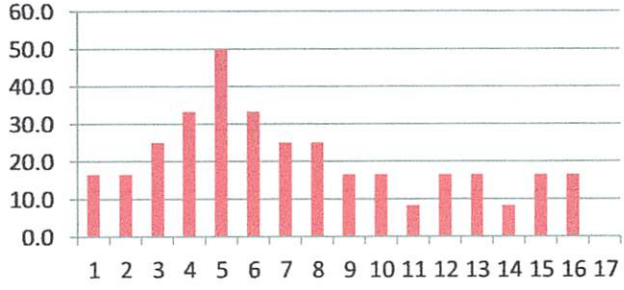
Sumber: hasil analisa 2016

Tabel 5.6
***Load Faktor* Angkut Kota Trayek AL (Umum) Pada Jam Puncak**

	Berangkat			
Zona	Naik	Turun	Menunggu	Load Factor
1	2		2	16,7
2			2	16,7
3	1		3	25,0
4	1		4	33,3
5	2		6	50,0
6		2	4	33,3
7		1	3	25,0
8	1	1	3	25,0
9	1	2	2	16,7
10			2	16,7
11		1	1	8,3
12	2	1	2	16,7
13			2	16,7
14		1	1	8,3
15	2	1	2	16,7
16			2	16,7
17		2		0,0
Jumlah	12	12		341,7
		Rata-rata		20,1

Sumber : hasil analisa 2016

Gambar 5.3
Grafik Load Faktor (Rute Berangkat) Trayek AL Pada Jam Puncak



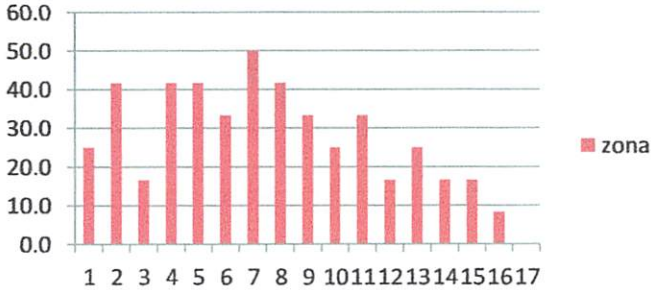
Sumber: hasil analisa 2016

Tabel 5.7
Load Faktor Angkutan Kota AL (Pelajar) Pada Jam Puncak

	Rute Kembali			
Zona	Naik	Turun	Menunggu	Load Factor
1	3		3	25,0
2	2		5	41,7
3		3	2	16,7
4	3		5	41,7
5			5	41,7
6		1	4	33,3
7	2		6	50,0
8		1	5	41,7
9		1	4	33,3
10	1	2	3	25,0
11	1		4	33,3
12		2	2	16,7
13	1		3	25,0
14		1	2	16,7
15	1	1	2	16,7
16		1	1	8,3
17		1	0	0,0
Jumlah	14	14		466,67
		Rata-rata		27,5

Sumber : hasil analisa 2016

Gambar 5.4
Grafik Load Faktor AL (Rute Kembali) Pada Jam Puncak



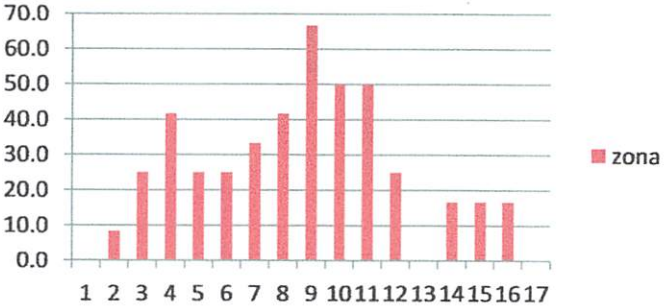
Sumber : hasil analisa

Tabel 5.8
Load Faktor Angkutan Kota AL (Umum) Pada Saat Jam Puncak

	Rute Kembali			
Zona	Naik	Turun	Menunggu	Load Factor
1			0	0,0
2	1		1	8,3
3	2		3	25,0
4	2		5	41,7
5		2	3	25,0
6	2	2	3	25,0
7	1		4	33,3
8	1		5	41,7
9	4	1	8	66,7
10		2	6	50,0
11	1	1	6	50,0
12		3	3	25,0
13		3	0	0,0
14	2		2	16,7
15			2	16,7
16			2	16,7
17		2	0	0,0
Jumlah	16	16		441,67
	Rata-rata			26,0

Sumber: hasil analisa 2016

Gambar 5.5
Grafik Load Faktor AL (Rute Kembali) Pada Jam Puncak



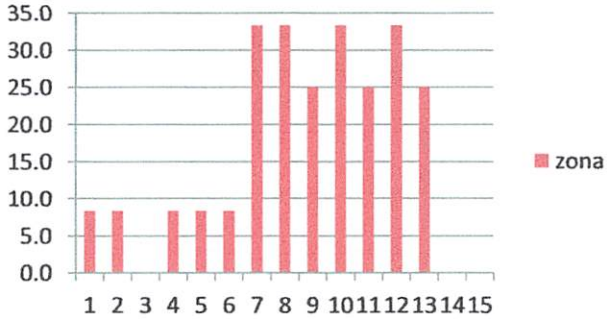
Sumber: hasil analisa 2016

Tabel 5.9
Load Faktor Angkutan Kota GL (Pelajar) Pada Saat Jam Puncak

	Rute Berangkat			
Zona	Naik	Turun	Menunggu	Load Factor
1	1		1	8,3
2			1	8,3
3		1	0	0,0
4	1		1	8,3
5			1	8,3
6			1	8,3
7	3		4	33,3
8			4	33,3
9	2	3	3	25,0
10	1		4	33,3
11		1	3	25,0
12	1		4	33,3
13		1	3	25,0
14		3	0	0,0
15			0	0,0
Jumlah	9	9		250
		Rata-rata		16,7

Sumber: hasil analisa 2016

Gambar 5.6
Grafik Load Faktor GL (Rute Berangkat) Pada Jam Puncak



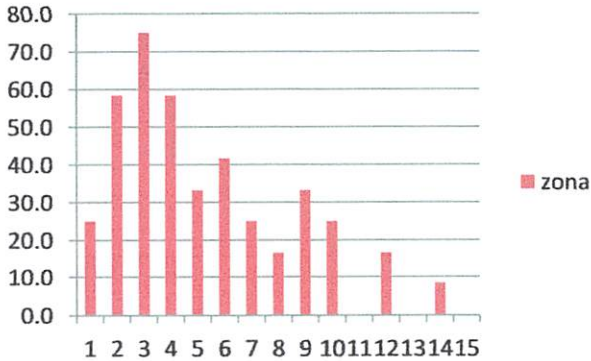
Sumber: hasil analisa 2016

Tabel 5.10
Load Faktor Angkutan Kota GL (Umum) Pada Saat Jam Puncak

	Rute Berangkat			
Zona	Naik	Turun	Menunggu	Load Factor
1	3		3	25,0
2	4		7	58,3
3	2		9	75,0
4		2	7	58,3
5		3	4	33,3
6	1		5	41,7
7		2	3	25,0
8		1	2	16,7
9	2		4	33,3
10		1	3	25,0
11		3	0	0,0
12	2		2	16,7
13		2	0	0,0
14	1		1	8,3
15		1	0	0,0
jumlah	15	15		416,7
		Rata-rata		27,8

Sumber: hasil analisa 2016

Gambar 5.7
Grafik Load Faktor GL (Rute Berangkat) Pada Jam Puncak



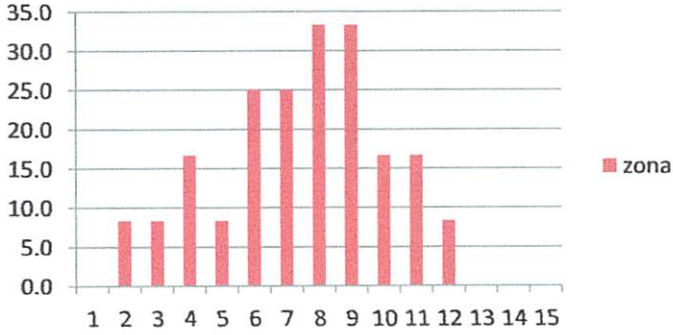
Sumber : hasil analisa 2016

Tabel 5.11
Load Faktor Angkutan Kota GL (Pelajar) Pada Saat Jam Puncak

	Rute Kembali			
Zona	Naik	Turun	Menunggu	Load Factor
1				0,0
2	1		1	8,3
3			1	8,3
4	1		2	16,7
5		1	1	8,3
6	2		3	25,0
7			3	25,0
8	1		4	33,3
9			4	33,3
10		2	2	16,7
11			2	16,7
12	1	2	1	8,3
13		1		0,0
14				0,0
15				0,0
jumlah	6	6		200
	Rata-rata			13,3

Sumber : hasil analisa, 2016

Gambar 5.8
Grafik Load Faktor GL (Rute Kembali) Pada Jam Puncak



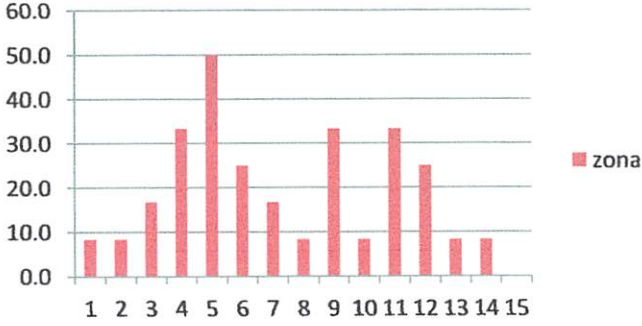
Sumber: hasil analisa 2016

Tabel 5.12
Load Faktor Angkutan Kota GL (Umum) Pada Saat Jam Puncak

	Rute Kembali			
Zona	Naik	Turun	Menunggu	Load Factor
1	1		1	8,3
2			1	8,3
3	2	1	2	16,7
4	2		4	33,3
5	2		6	50,0
6		3	3	25,0
7	1	2	2	16,7
8		1	1	8,3
9	3		4	33,3
10		3	1	8,3
11	4	1	4	33,3
12		1	3	25,0
13		2	1	8,3
14	1	1	1	8,3
15		1		0,0
jumlah	16	16		658,3
		Rata-rata		18,9

Sumber: hasil analisa 2016

Gambar 5.9
Grafik Load Faktor GL (Rute Kembali) Pada Jam Puncak



Sumber: hasil analisa 2016

Tabel 5.13
Rangkuman Zona Puncak Penumpang Angkutan Trayek Al dan GL

No	Load Faktor											
	Pergi				Kembali				Jumlah			
	Pelajar		Umum		Pelajar		Umum		Pelajar		Umum	
	AL	GL	AL	GL	AL	GL	AL	GL	AL	GL	AL	GL
1	8.3	8.3	17	25	25	0	0	8.3	33	8.3	17	33
2	17	8.3	17	58	42	8.3	8.3	8.3	58	17	25	67
3	17	0	25	75	17	8.3	25	17	33	8.3	50	92
4	33	8.3	33	58	42	17	42	33	75	25	75	92
5	33	8.3	50	33	42	8.3	25	50	75	17	75	83
6	50	8.3	33	42	33	25	25	25	83	33	58	67
7	42	33	25	25	50	25	33	17	92	58	58	42
8	42	33	25	17	41	33	42	8.3	83	67	67	25
9	33	25	17	33	33	33	67	33	67	58	83	67
10	0	33	17	25	25	17	50	8.3	25	50	67	33
11	0	25	8.3	0	33	0	50	33	33	25	58	33
12	0	33	17	17	17	0	25	25	17	33	42	42
13	0	25	17	0	25	0	0	8.3	25	25	17	8.3
14	0	0	8.3	8.3	17	0	17	8.3	17	0	25	17
15	0	0	17	0	17	0	17	0	17	0	33	0
16	0		17		8.3		17		8.3		33	
17	0		0		0		0		0		0	

Keterangan: AL= 17 zona
GL= 15 zona

Sumber : Hasil Analisa, 2016

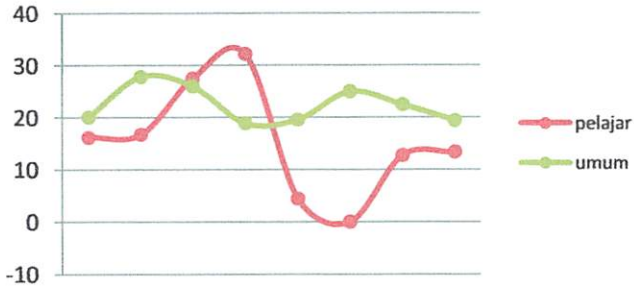
Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa tiap-tiap zona memiliki tingkat kepadatan penumpang. Jumlah yang telah dihitung tersebut adalah jumlah rute pergi dan kembali angkutan. Jumlah load factor tertinggi untuk angkutan kota trayek AL terdapat pada zona 7 (tujuh) dan untuk angkutan kota trayek GL terletak pada zona 8 (delapan), dimana kedua zona ini merupakan zona yang pada dinaiki oleh pelajar. Sedangkan untuk pengguna umum titik tertinggi terletak pada zona 9 (Sembilan) untuk angkutan kota trayek AL dan zona 3 (tiga) untuk angkutan kota trayek GL.

Tabel 5.14
Rasio Penumpang Angkutan Kota Trayek AL dan GL

	jam	pelajar	umum
AL	puncak	16.2	20.1
		16.7	27.8
	sepi	27.5	26
		32.2	18.9
GL	puncak	4.4	19.6
		0	25
	sepi	12.7	22.5
		13.3	19.4
jumlah		123	179.3
rata-rata		15.38	22.41
rasio (%)		12.5	12.5

Sumber : hasil analisa, 2016

Grafik 5.10
Rasio Penumpang Angkutan Kota Trayek AL dan GL



Sumber : *Hasil Analisa, 2016*

Dari tabel dan grafik di atas dapat diketahui persentase (rasio) pengguna angkutan kota antara penumpang pelajar adalah 40,7 %. Perbandingan antara pengguna umum dan pengguna pelajar angkutan kota adalah sebesar 40,7% : 59,3% pada saat jam puncak dan jam sepi. Penggunaan angkutan lebih didominasi oleh pengguna umum dibandingkan dengan pelajar dikarenakan pelajar lebih dominan memilih menggunakan kendaraan pribadi atau di antar oleh orang tua/saudara.

5.2. Analisa Tingkat Pelayanan Angkutan Kota Bagi Pelajar

Analisa tingkat pelayanan angkutan kota dilihat dari efisiensi waktu untuk mencapai tujuan penumpang. adalah analisa yang mengukur daya guna angkutan kota yang beroperasi dengan menggunakan analisa deskriptif kuantitatif. Adapun komponen yang dihitung adalah seperti tingkat operasional, faktor muat, faktor waktu tempuh, dan utilitas.

5.2.1. Tingkat Operasional

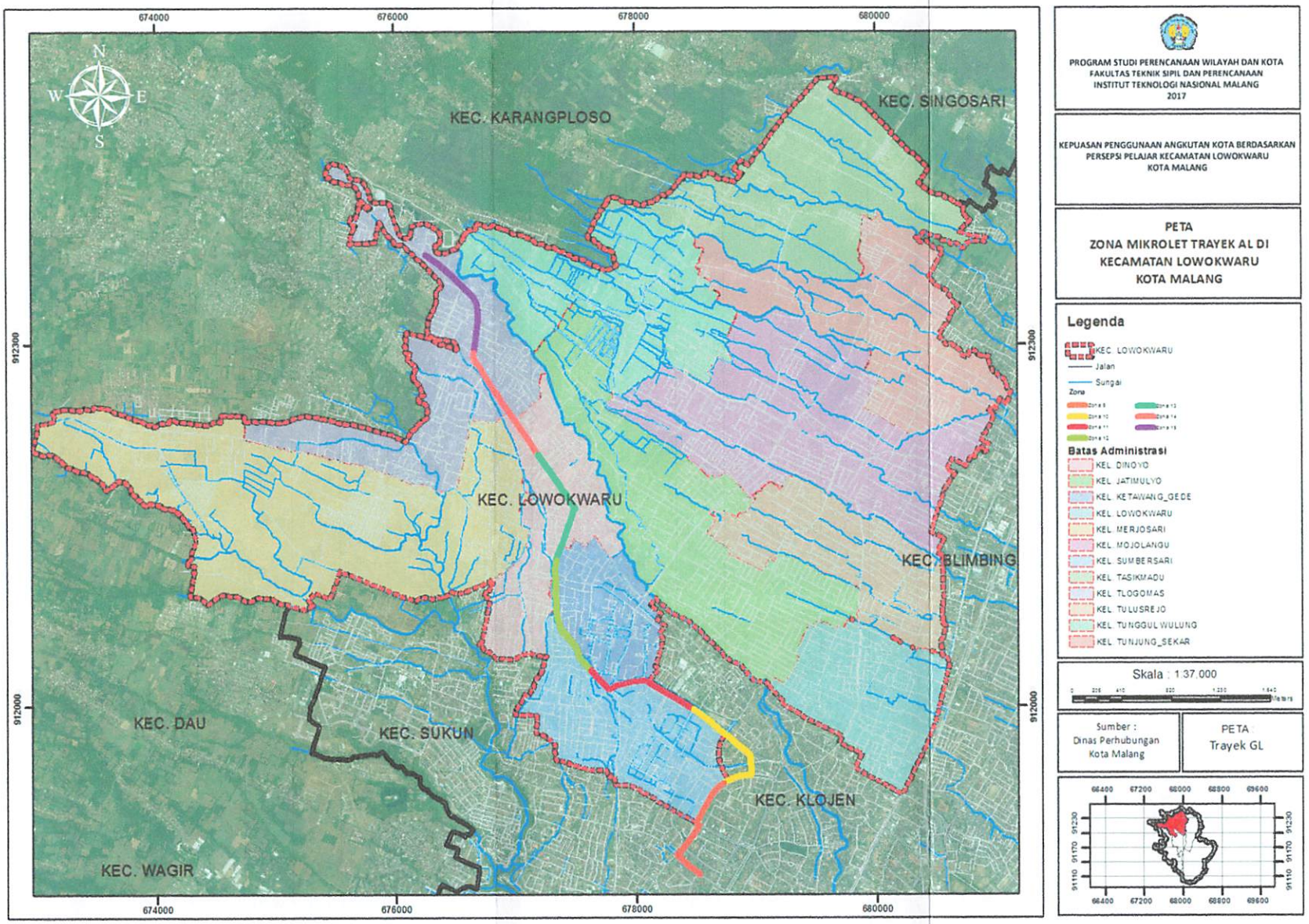
Tingkat operasional adalah presentase jumlah angkutan kota (mikrolet) yang beroperasi dengan jumlah angkutan kota yang memiliki trayek (jumlah angkutan yang ada). Tingkat operasi angkutan kota dipengaruhi oleh permintaan (demand) dan kelaikan jalan dari kendaraan. Disamping itu, umur kendaraan sangat berpengaruh terhadap kelaikan dan efisiensi operasional kendaraan, semakin tua kendaraan efisensi semakin turun.

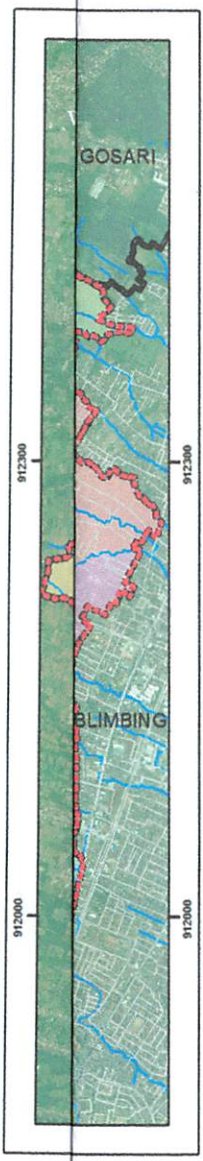
$$f = \frac{M}{S}$$

Dimana : F = faktor muatan penumpang

M = penumpang per-km yang ditempuh

S = Kapasitas tempat duduk yang tersedia


674000
676000
678000
680000
912300
912000
N
W
E
S
KEC. KARANGPLOSO
KEC. SINGOSARI
KEC. LOWOKWARU
KEC. BLIMBING
KEC. DAU
KEC. SUKUN
KEC. KLOJEN
KEC. WAGIR
PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
2017
KEPUASAN PENGGUNAAN ANGKUTAN KOTA BERDASARKAN PERSEPSI PELAJAR KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG
PETA
ZONA MIKROLET TRAYEK AL DI KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG
Legenda
KEC. LOWOKWARU
Jalan
Sungai
Zona
Batas Administrasi
KEL. DINOYO
KEL. JATIMULYO
KEL. KETAWANG_GEDE
KEL. LOWOKWARU
KEL. MERJOSARI
KEL. MOJOLANGU
KEL. SUMBERSARI
KEL. TASIKMADU
KEL. TLOGOMAS
KEL. TULUSREJO
KEL. TUNGGUL WULUNG
KEL. TUNJUNG_SEKAR
Skala : 1:37.000
Sumber :
Dinas Perhubungan
Kota Malang
PETA
Trayek GL
66400
67200
68000
68800
69600
91230
91170
91110



PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
2017

KEPUASAN PENGGUNAAN ANGKUTAN KOTA BERDASARKAN PERSEPSI PELAJAR KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG

PETA
ZONA MIKROLET TRAYEK AL DI KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG

Legenda

- KEC. LOWOKWARU
- Jalan
- Sungai

Zona

- Zona 11
- Zona 12
- Zona 13
- Zona 14
- Zona 15
- Zona 16
- Zona 17

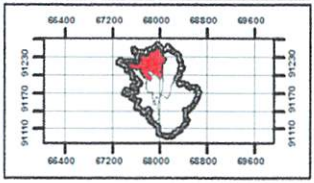
Batas Administrasi

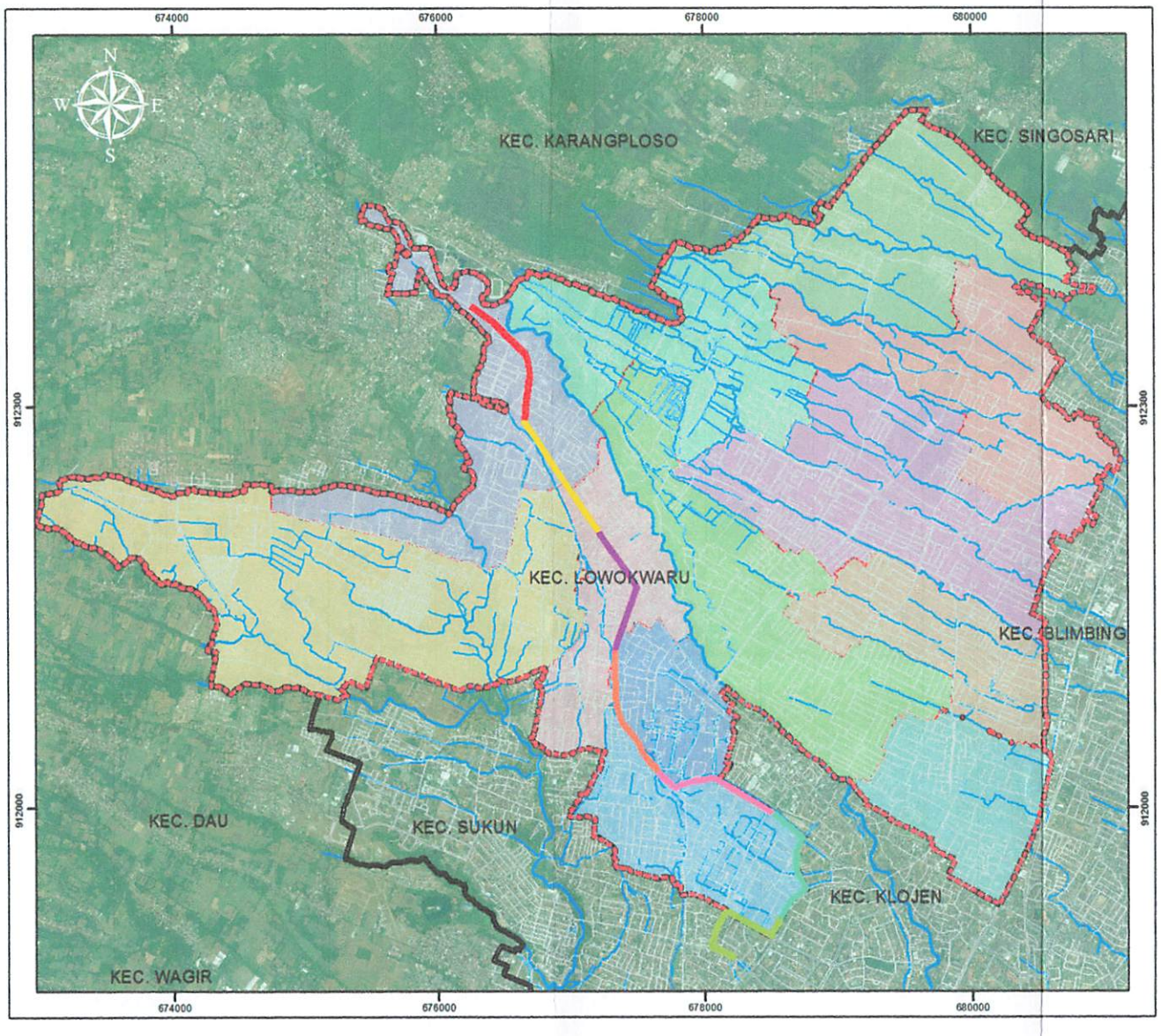
- KEL. DINOYO
- KEL. JATIMULYO
- KEL. KETAWANG_GEDE
- KEL. LOWOKWARU
- KEL. MERJOSARI
- KEL. MOJOLANGU
- KEL. SUMBERSARI
- KEL. TASIKMADU
- KEL. TLOGOMAS
- KEL. TULUSREJO
- KEL. TUNGGUL WULUNG
- KEL. TUNJUNG_SEKAR

Skala : 1:37.000

Sumber :
Hasil Analisa
2016

PETA
Trayek AL





PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
2017

KEPUASAN PENGGUNAAN ANGKUTAN KOTA BERDASARKAN PERSEPSI PELAJAR KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG

PETA
ZONA MIKROLET TRAYEK AL DI
KECAMATAN LOWOKWARU
KOTA MALANG

Legenda

- KEC. LOWOKWARU
- Jalan
- Sungai

Zona

- Zona 11
- Zona 12
- Zona 13
- Zona 14
- Zona 15
- Zona 16
- Zona 17

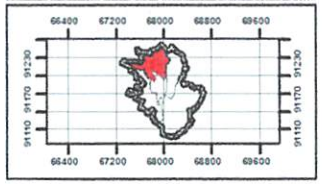
Batas Administrasi

- KEL. DINOYO
- KEL. JATIMULYO
- KEL. KETAWANG_GEDE
- KEL. LOWOKWARU
- KEL. MERJOSARI
- KEL. MOJOLANGU
- KEL. SUMBERSARI
- KEL. TASIKMADU
- KEL. TLOGOMAS
- KEL. TULUSREJO
- KEL. TUNGGUL WULUNG
- KEL. TUNJUNG_SEKAR

Skala : 1:37.000

Sumber :
Hasil Analisa
2016

PETA
Trayek AL

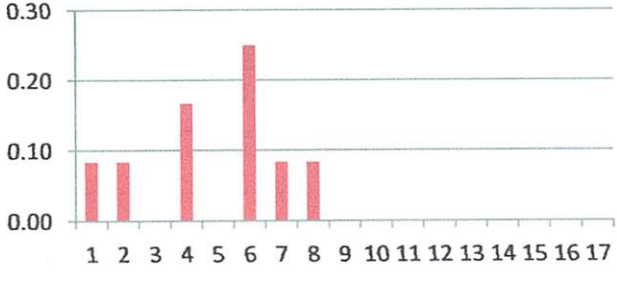


Tabel 5.15
Tingkat Operasional

Zona (Km)	Naik	Turun	Kapasitas Tempat Duduk	Tingkat Operasional
1	1		12	0,08
2	1		12	0,08
3			12	0,00
4	2		12	0,17
5			12	0,00
6	3	1	12	0,25
7	1	2	12	0,08
8	1	1	12	0,08
9		1	12	0,00
10			12	0,00
11		4	12	0,00
12			12	0,00
13			12	0,00
14			12	0,00
15			12	0,00
16			12	0,00
17			12	0,00

Sumber : hasil analisa 2016

Gambar 5.11
Tingkat Operasional



Sumber: hasil analisa ,2016

Menurut tabel di atas, bahwa pada zona 6 memiliki tingkat kepadatan penumpang pelajar dibandingkan denga ke-16 zona lainnya. Adapun di zona enam terdapat SMP Negeri 5 Malang.

5.2.2. Faktor Waktu Tempuh

Faktor waktu tempuh adalah waktu yang dibutuhkan oleh kendaraan untuk melewati ruas jalan yang diamati, termasuk waktu berhenti untuk menaikkan dan menurunkan penumpang dan pertambahan karena hambatan. Waktu perjalanan dirumuskan dengan :

$$W = \frac{T}{J}$$

Dimana : W = Waktu Tempuh (menit/km)

J = jarak antar zona (km)

T = waktu (menit)

Dari hasil survey di dapat untuk rute angkutan AL (Arjosari – Landungsari) dapat menempuh dari tujuan awal ke tujuan akhir (Terminal Arjosari – Terminal Landugsari) denganwaktu 46 menit dan jarak rute dari masing-masing terminal itu adalah 17,2 km, maka di dapat untuk waktu tempuh/waktu perjalanan sebesar 2,67 km/jam.

5.2.3. Jarak Tempuh

Jarak tempuh adalah satuan jarak yang akan dilewati oleh angkutan dari tempat asal sampai ke tempat tujuan. Satuan yang digunakan adalah km. Seperti yang dijelaskan pada tabel berikut :

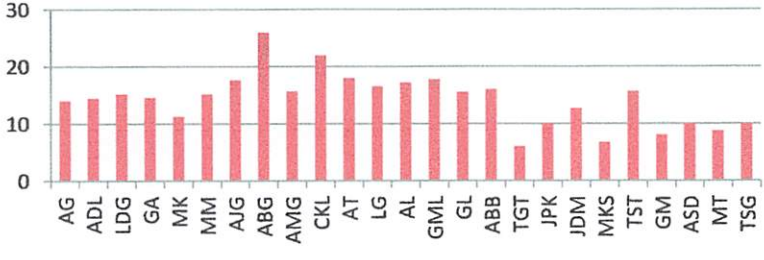
Tabel 5.16
Jarak Tempuh Armada Angkutan

No	Nama Trayek	Jarak Tempuh
1	AG	14
2	ADL	14,5
3	LDG	15,2
4	GA	14,6
5	MK	11,3
6	MM	15,2
7	AJG	17,6
8	ABG	26
9	AMG	15,7
10	CKL	22
11	AT	18
12	LG	16,5
13	AL	17,2

No	Nama Trayek	Jarak Tempuh
14	GML	17,8
15	GL	15,6
16	ABB	16
17	TGT	6
18	JPK	10
19	JDM	12,7
20	MKS	6,7
21	TST	15,7
22	GM	8
23	ASD	10
24	MT	8,7
25	TSG	10

Sumber: Hasil analisa,2016

Gambar 5.12
Grafik Jarak Tempuh Angkutan



Sumber : Hasil analisa, 2016

Dari data tabel diatas didapat bahwa trayek dengan rute paling panjang adalah trayek ABG (Arjosari – Borobudur – Gadang) dengan rute sepanjang 26 km dan yang terendah adalah trayek TGT (Tlogowaru – Tirtosari) dengan rute sepanjang 6 km.

5.2.4. Kecepatan Rata-Rata

Untuk kecepatan rata-rata sendiri nilai kecepatan yang dihitung adalah kecepatan perjalan dimana waktu perjalanan adalah waktu yang dibutuhkan oleh kendaraan untuk melewati seksi jalan yang disurvey termasuk waktu berhenti karena hambatan-hambatan. Kecepatan rata-rata untuk angkutan kota trayek AL adalah 38 km/jam dan angkutan trayek GL adalah 35 km/jam.

5.2.5. Headway

Hedway adalah ukuran yang menyatakan jarak atau waktu ketika bagian depan kendaraan yang berurutan melewati suatu titik pengamatan pada ruas jalan. Headway berdasarkan waktu rata-rata dapat dihitung dengan menghitung rata-rata perbedaan waktu berangkat antara dua angkutan yang berurutan.

Perhitungan trayek AL :

$$Ht = \frac{jumlah\ selisih\ waktu\ keberangkatan\ antara\ dua\ angkutan}{(jumlah\ Angkutan - 1)}$$

Untuk headway angkutan trayek AL diketahui jumlah armada secara keseluruhan adalah 105 unit, sedangkan untuk setiap harinya berdasarkan hasil survey tidak semua angkutan dari semua jumlah angkutan trayek AL beroperasi. Adapun jumlah yang beoperasi pada hari survey adalah sebanyak 92 unit dengan total headway adalah 4,34 menit dan GL jumlah keseluruhan adalah 112 unit dan yang beroperasi selamat satu hari rata-rata 85 dengan jumlah selisih antar angkutan adalah 5 menit. Jadi untuk angkutan kota trayek GL memiliki headway sebesar 5,04 menit.

5.2.6. Utilitas

Utilitas merupakan rata-rata jarak tempuh rata-rata angkutan umum perhari, yang diperoleh dari hasil wawancara dengan supir angkutan kota. Seperti yang tertera pada tabel di atas, trayek AL memiliki jarak tempuh sejauh 17,2 km dengan sehari melakukan tujuh kali rit (pulang – pergi).

Berdasarkan standard yang telah diberikan World Bank sebesar 230-260 km/kendaraan/hari, tentunya untuk kondisi jaringan jalan yang baik. Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, jarak tempuh trayek AL 17,2 dikali dengan 7 rit sehari 275,2 km/kend/hari. Dilihat dari hasil ini dapat dikatakan bahwa angkutan kota (mikrolet) trayek AL (Arjosari – Landungsari) dilihat dari parameter jarak tempuh harian tidak efisien karena melampaui standar yang ada.

Berdasarkan dari hasil analisa tentang persentase jumlah penumpang antara pelajar dan penumpang umum adalah didominasi oleh penumpang umum dengan rasio sebesar 12,5% dan dengan rata-rata 15,38 untuk AL dan 22,41 untuk GL . Hal ini menunjukkan peran angkutan masih belum terlalu diminati oleh para pelajar, yang disebabkan oleh antar jemput oleh orang tua dan membawa kendaraan pribadi.

5.3. Analisis Kepuasan Pengguna Angkutan Umum AL dan GL

Pembentukan sistem perangkutan yang baik tidak lepas dari kelayakan operasi sarana yang digunakan. Aman, nyaman, bersih dan

murah merupakan faktor utama pengguna dalam memilih angkutan apa yang akan digunakan.

Sebagai pengguna jasa, masyarakat akan sangat menuntut untuk diberikan pelayana yang terbaik dari sopir angkutan dan prasarana yang ada. Sisi lain dari baiknya sistem perangkutan secara tidak langsung maupun langsung akan berdampat pada hal lain seperti kemajuan ekonomi suatu kawasan, mobilisasi masyarakat, mengurangi kemacetan dan lain sebagainya. Untuk itu peran transportasi masal akan sangat membantu kemajuan suatu kawasan terhadap semua bidang.

5.3.1. Analisa Kepuasan Pengguna Line AL dan GL

Pada tahap ini akan digunakan analisa Importance Performance Analysis (IPA). Analisa ini bertujuan untuk mencari kesenjangan kinerja dengan harapan pelanggan dalam menilai kepuasan pelayanan yang diberikan. Subjek penelitian disini adalah angkutan kota (Mikrolet) dan objek adalah pelajar.

Komponen dalan analisi adalah menggunakan kuesioner yang sebelumnya sudah disiapkan dan disebarkan ke siswa/pelajar. Adapun indikator dalam kuesioner itu adalah reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Dari masing-masing indikator memiliki poin tersendiri yang akan mentukan hasil dari tingkat kinerja dan tingkat harapan dari para pengguna angkutan kota (khususnya pelajar).

Adapun jumlah responden yang digunakan adalah 100 orang dengan banyak poin adalah sepuluh. ***Indikator satu*** (X1) berisi tiga poin berarti tiga pertanyaan, indikator dua (X2) juga memiliki tiga poin (tiga pertanyaan), indikator tiga (X3) memiliki dua poin (dua pertanyaan), indikator empat (X4) memiliki empat poin (empat pertanyaan), dan yang terakhir indikator lima (X5) memiliki tiga poin (tiga pertanyaan).

Dari hasil kuesioner di dapat bahwa kinerja sopir (dari segi pelayanan) dan keadaan sarana terbilang sedang dengan jumlah rata-rata 3,12, yang berarti nilai kinerja tidak sesuai dengna apa yang diharapkan oleh pengguna jasa angkutan kota (pelajar), dimana jumlah rata-rata dari harapan masing-masing pengguna sebesar 4,21. Jadi utnuk hal ini perlunya peningkatan kinerja dari pengelola dan sopir angkutan kota, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang. Seperti yang tertera pada tabel kuesioner angkutan kota dibawah ini.

Dari hasil kuesioner tersebut, maka akan dilanjutkan pada pembuatan gambar dan tabel IPA. Adapun gambar dan tabel tersebut adalah sebagai berikut:

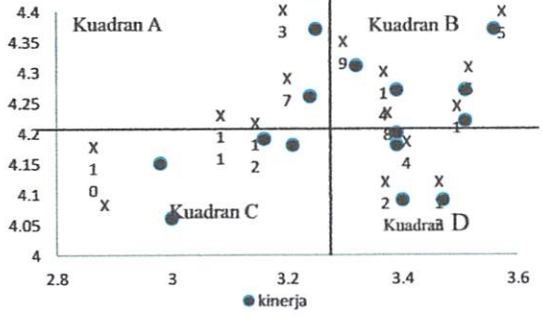
Tabel 5.17
Data Rata-rata Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan

No	Dimensi Kualitas		rata-rata kinerja	rata-rata harapan
1		X1	3,51	4,22
2	Tangibles	X2	3,4	4,09
3		X3	3,25	4,37
4		X4	3,39	4,18
5	Reliability	X5	3,56	4,37
6		X6	3,51	4,27
7	Responsiveness	X7	3,24	4,26
8		X8	3,39	4,27
9		X9	3,32	4,31
10	Assurance	X10	2,98	4,15
11		X11	3,16	4,19
12		X12	3,21	4,18
13		X13	3,47	4,09
14	Emphaty	X14	3,39	4,2
15		X15	3	4,06

Sumber: hasil analisa, 2016
Keterangan : ……..

Berdasarkan hasil tabel diatas, maka akan dihasilkan grafik kuadran IPA:

Gambar 5.13
Grafik Kuadran IPA Angkutan Kota



Sumber : Hasil analisa. 2016

Dari tabel dan diagram diatas didapatkan hasil sebagai berikut :

a. Kuadran A menunjukkan variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu: kehandalan peralatan (AC, music, dan lain-lain), fasilitas angkutan seperti halte, dan kemudahan dan kejelasan informasi (cara mendapatkan pelayanan angkutan dan informasi tentang kejelasan rute yang akan di lewati angkutan tersebut. Kedua variabel ini merupakan variabel yang menurut responden adalah variabel yang masuk dalam kuadran A. Dalam kuadran ini kinerja suatu variabel lebih rendah dari harapan pengguna jasa angkutan sehingga pihak dari pengelola atau pemerintah harus meningkatkan kinerja dari pertanyaan tersebut agar optimal dan pengguna benar-benar merasa puas.
b. Kuadran B menunjukkan variabel-variabel yang berada dalam kuadran ini dipertahankan oleh penyedia jasa, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan persepsi dan harapan pelanggan sehingga dapat memuaskan pengguna jasa. Dari ke-enam variabel yang termasuk kedalam kuadran B, merupakan fasilitas yang menurut pengguna sudah memberikan kepuasan yang cukup dan merupakan hal yang penting dalam mempertahankan jumlah pengguna angkutan. Jika hal tersebut mengalami penurunan dalam kualitas kinerjanya maka jumlah pengguna angkutan kota akan semakin menurun. Untuk itu enam variabel diatas harus pertahankan bahkan bila perlu ditingkatkan lagi.
c. Kuadran C menunjukkan variabel-variabel yang berada dalam kuadran ini perlu adanya tindakan perbaikan dari pihak penyedia jasa angkutan kota (mikrolet) seperti sopir, juragan atau paguyuban angkutan kota, karena tingkat harapan dan kinerja dari angkutan kota berada pada tingkatan yang rendah. Variabel-variabel yang termasuk dalam variabel ini adalah kesopanan sopir, keamanan terminal atau angkutan itu sendiri, keramahan sopir angkutan dan dan kenyamanan diruang tunggu (halte).
d. Kuadran D menunjukkan variabel-variabel yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Hal ini disebabkan karena pengguna menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya variabel tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan oleh pihak penyedia.

5.3.2. Analisa GAP Angkutan Kota Trayek AL dan GL di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang

Data matrix dari responden mengenai persepsi dan harapan yang merupakan hasil dari jawaban dari kuesioner yang disebarkan, diolah menjadi nilai rata-rata kinerja dan nilai rata-rata harapan. Adapun hasil dari analisa nilai rata-rata kinerja dan harapan adalah sebagai berikut :

Tabel 5.19
Nilai Rata-rata Kinerja Angkutan Kota Trayek AL dan GL

Kinerja	Sangat Buruk 1	Buruk 2	sedang 3	Baik 4	Sangat Baik 5	n	Jumlah	Rata-rata Kinerja
X1	4	20	26	21	29	100	351	3.51
X2	11	20	20	22	27	100	334	3.34
X3	14	26	21	11	28	100	313	3.13
X4	8	25	20	14	33	100	339	3.39
X5	10	21	14	13	42	100	356	3.56
X6	9	17	20	18	36	100	355	3.55
X7	16	20	19	17	28	100	321	3.21
X8	10	24	20	9	37	100	339	3.39
X9	14	25	15	7	39	100	332	3.32
X10	14	31	19	18	18	100	295	2.95
X11	12	23	27	12	26	100	317	3.17
X12	6	29	31	10	24	100	317	3.17
X13	6	23	25	11	35	100	346	3.46
X14	9	25	15	20	31	100	339	3.39
X15	15	22	27	23	13	100	297	2.97

Sumber: Hasil Analis,2016

Dari data di atas, kemudian didapat nilai rata-rata untuk kinerja dan harapan angkutan pada tiap variable dan dimensinya sebagai berikut:

Tabel 5.20
Kesenjangan Kinerja dan Harapan Angkutan Kota Trayek AL dan GL

no	dimensi kualitas		rata-rata kinerja	rata-rata harapan	GAP	Rata-rata GAP	tingkat Kesesuaian (%)	rata-rata tingkat kesesuaian (%)
1	tangibles	X1	3.51	4.22	0.71	0.84	120.23	124.99
2		X2	3.4	4.09	0.69		120.29	
3		X3	3.25	4.37	1.12		134.46	
4	reliability	X4	3.39	4.18	0.79	0.79	123.30	122.57
5		X5	3.56	4.37	0.81		122.75	

no	dimensi kualitas		rata-rata kinerja	rata-rata harapan	GAP	Rata-rata GAP	tingkat Kesesuaian (%)	rata-rata tingkat kesesuaian (%)
6		X6	3.51	4.27	0.76		121.65	
7	responsiveness	X7	3.24	4.26	1.02	0.95	131.48	128.72
8		X8	3.39	4.27	0.88		125.96	
9	assurance	X9	3.32	4.31	0.99	1.04	129.82	132.97
10		X10	2.98	4.15	1.17		139.26	
11		X11	3.16	4.19	1.03		132.59	
12		X12	3.21	4.18	0.97		130.22	
13	emphaty	X13	3.47	4.09	0.62	0.83	117.87	125.70
14		X14	3.39	4.2	0.81		123.89	
15		X15	3	4.06	1.06		135.33	

Sumber : Hasil Analisa, 2016

Dari hasil analisa Gap di atas didapat hasil bahwa variable Assurance memiliki kesenjangan tertinggi dengan jumlah 1.04 dan nilai kesenjangan terendah di variabel reliability dengan jumlah 0,79. *Tangibles* memiliki tiga (3) jumlah indikator penilaian, dimana indikator X3 merupakan indikator dengan nilai rata-rata kinerja terkecil dengan jumlah 3,25 lebih kecil dari nilai rata-rata yang diharapkan dengan jumlah 4,37 dan dengan nilai gap (kesenjangan) adalah 1,12. Jadi, untuk tangibles variabel yang harus ditingkatkan kinerja atau pelayanannya adalah indikator X3 (Kehandalan peralatan yang ada dalam angkutan seperti (musik, ac dan lainnya)).

Dimensi *Reliability* memiliki tiga (3) pertanyaan atau indikator, dimana ketiga indikator ini memiliki rata-rata nilai kinerja lebih kecil dari nilai yang diharapkan. Pada dimensi ini nilai untuk indikator X4 memiliki nilai paling kecil dari ketiga indikator yang dimiliki dengan jumlah 3,39 dan memiliki nilai gap (kesenjangan) dengan apa yang diharapkan adalah 0,79.

Responsiveness memiliki dua (2) indikator penilaian yakni: 1. Kemudahan mendapatkan dan Kejelasan Informasi waktu keberangkatan. 2. sopir tidak menunjukan kesan buruk dalam melayani pelanggan. Adapun untuk dua indikator ini, indikator satu (1) memiliki nilai kesenjangan yang tinggi dibandingkan dengan indikator dua (2) dengan jumlah gap (kesenjangan) antara harapan adalah 1,02.

Assurance memiliki empat (4) indikator penilaian kinerja. Dimensi ini merupakan dimensi dengan nilai rata-rata gap tertinggi di bandingkan dengan dimensi lainnya dengan jumlah nilai 1,04, dimana indikator X10 (kesopanan sopir dan pelanggan lain dalam memperlakukan pelanggan) memiliki nilai terendah yakni 2.98. hal ini menunjukkan sedikitinya toleransi antara sopir ke penumpang dan antara penumpang satu dan penumpang lainnya.

Dimensi *Emphaty* merupakan dimensi terakhir dengan jumlah indikator penilaian adalah tiga (3) indikator, dimana untuk dimensi ini indikator dengan jumlah gap yang tertinggi adalah indikator X15

(Kenyamanan di ruang tunggu (halte)) memiliki nilai kesenjangan yang tinggi antara kinerja dan harapan dengan nilai kinerja 3, harapan 4,06 dan nilai gap (kesenjangan) 1,06.

Jadi untuk semua indikator penilaian yang telah disurvey dan didapatkan hasil seperti di atas, perlunya perhatian dari pihak pemerintah sebagai perusahaan penyedia jasa untuk meningkatkan standar pelayanan agar sopir bisa memberikan pelayanan yang baik seperti apa yang di harapkan pada indikator penilaian dan terciptanya lingkungan transportasi yang baik antara penumpang satu dan penumpang lainnya.

5.3.3. Analisa Kesesuaian

Berdasarkan hasil yang didapat dari semua sasaran maka akan dijelaskan apakah hasil yang didapat tersebut sudah sesuai atau masih harus ditingkatkan lagi. Berikut adalah hasil analisa dari masing-masing sasaran:

Tabel 5.21
Kesesuaian Hasil Analisa

			Hasil	Kesimpulan
Sasaran	1	Rasio jumlah pengguna angkutan kota (mikrolet) antara pengguna pelajar dan pengguna umum	rasio yang didapat setelah dihitung antara penumpang Pelajar dan umum adalah 12,5% dengan rata-rata pelajar adalah 15,38 dan penumpang umum 22,41	Masih kurangnya minat pelajar dalam menggunakan angkutan kota sebagai sarana transportasi menuju ke sekolah.
	2	Pelayanan angkutan kota bagi pelajar di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang	• waktu tempuh : 2,67 km/jam • Headway AL : 4,34 Headway GL: 5,04 • Utiliatas : 275,2 km/kend/hari	• Waktu tempuh yang lama membuat penumpang pelajar memilih menggunakan kendaraan pribadi • Headway standar adalah 5 menit, untuk headway angkutan AL dan GL dirasa memenuhi • Standar World Bank 230 – 260 km/kend./hari. Untuk utilitas angkutan melebihi dari standar pelayanan sehingga perlu lagi untuk ditingkatkan.

			Hasil	Kesimpulan
	3	Kepuasan penggunaan angkutan kota berdasarkan persepsi pelajar di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang.	GAP • Tangibles : 0,84 • Reliability : 0,79 • Responsiveness : 0,95 • Assurance : 1,04 • Emphaty : 0,83	Masih jauhnya GAP antara kinerja dan harapan pengguna angkutan yang mengharuskan peningkatan dari pihak angkutan baik pelaku maupun pengelola untuk meningkatkan kualitas pelayanan angkutan kota.

Sumber : Hasil analisa, 2017

Berdasarkan tabel di atas maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Sasaran pertama lebih mencari tahu seberapa besar minat pelajar menggunakan angkutan sebagai sarana transportasi ke sekolah. Adapun hasil yang didapat adalah kurangnya minat pelajar dalam menggunakan angkutan sebagai sarana transportasi dan secara langsung akan berimbas pada pelanggaran lalu lintas oleh pelajar yang menggunakan kendaraan pribadi.
2. Sasaran kedua, secara teknis dari kendaraan itu sendiri belum memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar seperti waktu tempuh yang lama, dan utilitas yang berlebih.
3. Sasaran ketiga, bisa dilihat dari hasil GAP antara kinerja dan harapan dari pengguna angkutan masih terbilang jauh. Oleh karena itu perlunya lagi peningkatan kualitas pelayanan dari sopir dan pengelola angkutan kota.

BAB VI
PENUTUP

Berdasarkan hasil dari analisa sebelumnya, maka bab ini akan membahas tentang kesimpulan yang bisa diambil dari hasil tersebut. Pada bab ini akan dibagi menjadi dua sub bab yakni kesimpulan dan rekomendasi.

6.1. Kesimpulan

Sebelumnya telah dibahas tentang tahap analisa yang dilakukan untuk menemukan hasil atau kesimpulan tentang tingkat kelayakan angkutan kota berdasarkan persepsi pelajar di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang. Pada tahap ini akan dibagi menjadi tiga hasil atau kesimpulan sesuai dengan jumlah sasaran yang ingin dicapai sebelumnya.

Sasaran pertama adalah mencari rasio jumlah pengguna jasa angkutan kota AL dan GL antara pelajar dan pengguna umum dengan menggunakan metode analisa *load factor*. adapun hal lain yang telah teridentifikasi adalah jumlah armada angkutan sebanyak 2.192 unit untuk semua trayek di Kota Malang, *jarak tempuh untuk angkutan trayek AL 17,2 km untuk satu kali* jalan dan trayek GL 15,6 km untuk satu kali jalan. Dari hasil analisa load factor, didapat bahwa jumlah pengguna jasa angkutan kota didominasi penumpang umum, baik menurut jam puncak mau pun jam sepi. Persentase (rasio) jumlah penumpang adalah sebesar 40,7 %, dengan perbandingan antara penumpang umum dan penumpang pelajar adalah 40,7 : 59,3. Hal ini menunjukkan minat pelajar sebagai pengguna jasa angkutan belum memiliki ketertarikan yang lebih, yang disebabkan oleh faktor X seperti pelajar/siswa yang menggunakan kendaraan pribadi dan diantar oleh orang tua.

Sasaran kedua mencari angkutan kota bagi pelajar dengan menghitung beberapa variabel yakni tingkat operasional sejumlah 0,04, faktor waktu tempuh yang dibutuhkan kendaraan untuk melewati ruas jalan adalah 2,67 km/jam, kecepatan rata-rata untuk trayek AL 38 km/jam dan trayek GL 35 km/jam, *headway* untuk trayek AL 4,34 menit dan trayek GL 5,04 menit, dan utilitas, dimana erdasarkan standard yang telah diberikan World Bank sebesar 230-260 km/kendaraan/hari, tentunya untuk kondisi jaringan jalan yang baik. Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, jarak tempuh trayek AL 17,2 dikali dengan 7 rit sehari 275,2 km/kend/hari. Dilihat dari hasil ini dapat dikatakan bahwa angkutan kota (mikrolet) trayek AL (Arjosari – Landungsari) dilihat dari parameter jarak tempuh harian tidak efisien karena melampaui standar yang ada.

Sasaran ketiga mencari kepuasan penggunan angkutan dilihat dari persepsi pelajar dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan GAP . Metode IPA adalah metode yang digunakan untuk mengukur hubungan antara persepsi pelajar dan peningkatan kualitas jasa angkutan kota di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang dan analisa gap adalah bagian dari analisa IPA sendiri untuk mencari tingkat kesenjangan antara kinerja dan harapan para pengguna angkutan kota di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Dari hasil analisa tersebut didapat kesimpulan bahwa kinerja angkutan lebih rendah (tidak memuaskan) dari apa yang diharapkan oleh pelajar yang ada di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang. Perlu adanya peningkatan dan perhatian lebih dari pemerintah sebagai pihak penyelenggara untuk meningkatkan standar pelayanan seperti apa yang diharapkan oleh penumpang-penumpang sebelumnya. Peningkatan kinerj dari sopir agar tercipatanya pelayanan angkutan yang memuaskan terutama terhadap para pelajar yang membutuhkan estimasi waktu perjalanan yang sedikit dibandingkan dengna penumpang umum lainnya. Faktor-faktor pelayanan angkutan kota perlu untuk ditingkatkan karena konidisi saat ini belum memuaskan dari persepsi atau harapan pelajar itu sendiri.

6.2. Rekomendasi

Sebagai bentuk andil dalam pengerjaan laporan ini, maka rekomendasi merupakan sesuatu yang diharapkan bisa berguna bagi masyarakat pengguna angkutan, pengelola jasa angkutan, untuk pemerintah, mahasiswa dan pelajar itu sendiri. Seperti yang kita ketahui bahwa angkutan kota (mikrolet) merupakan solusi dari masalah kemacetan yang ada di suatu kota yang sedang berkembang atau pun untuk yang sudah maju. Tingkat kemajuan suatu kota akan dilihat dari bagaimanakah sistem perangkutan yang ada di kota tersebut, maka dari itu rekomendasi yang akan diberikan adalah sebagai berikut:

1 Perlunya peningkatan pelayanan lagi dari sopir ataupun pengelola jasa angkutan yang terdapat di Kota Malang karena masih kurangnya tingkat kepuasan terhadap pelayanan tersebut. Pelayanan yang dimaksud adalah keramahan sopir, perilaku sopir dalam mengendarai angkutan kota, adanya prasarana seperti halte, keamanan pengguna jasa pada saat menunggu, pada saat didalam angkutan dan setelah dia turun dari angktuan, serta kenyamana dalam menunggu angkutan dan didalam angkutan itu sendiri.

2 Keikutsertaaan pemerintah adalah sesuatu yang diharapkan, karena perlu adanya pengawas atau pengendali sistem angkutan yang baik dan sudah seharusnya pemerintah setempat untuk memperthatikan kualitas dari palayanan angkutan itu sendiri. Seperti yang dikatakan sebelumnya bahwa kemajuan suatu kota atau wilayah

akan dilihat dari bagaimanakah tingkat kemajuan dari sistem transportasi yang ada. Oleh sebab itu majunya sistem perangkutan juga akan memajukan kota baik dari sego ekonomi, sosial dan budaya, serta pariwisata.

3 Sebagai yang dilayani, sudah seharusnya memberikan kepercayaan terhadap sistem pelayanan angkutan kota, karena apapun yang kita percayai dengan baik hal yang baik juga akan mengikuti dari belakang. Selain itu, dengan menggunakan jasa angkutan maka penggunaan akan kendaraan pribadi akan berkurang, kemacetan akan teratasi dan polusi asap kendaraan, polusi suara pada saat macet bisa teratasi dengan baik.

4 Selain pelajar, peran masyarakat juga sangatlah penting dalam menjaga pentingnya peran angkutan kota dan untuk terus menggunakan angkutan kota menjadi sarana mobilisasi nomor satu yang ada di Kota Malang.

DAFTAR PUSTAKA

Adisasmita, S.A., (2011), "Jaringan Transportasi Teori dan Analisis", Penerbit Graha Ilmu, Jakarta.

Damanik, Ericson, *"Pengertian Study Kelayakan (Feasibilty Study)"*, Diakses Pada 10 Februari 2016. http://globallavebookx.blogspot.co.id/2014/07/pengertian-studi-kelayakan-feasibility.html

Fathoni, N., (2011), *"Analisa Kelayakan Angkutan Umum Jurusan Baturetno – Yogyakarta Dari Sisi Pengguna"*, Makalah Seminar Pra-Pendadaran Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.

Laksmianto, F.A., *"Analisis Finansial Rencana Pengoperasian Angkutan Sekolah Malang International Education Park Di Kota Malang"*, Jurnal Studi Ekonomi Indonesia Magister Ekonomi dan Studi Pengbangunan Fakultas Ekonomi Universitas Scbelas Maret.

Morlok, E.K., (1985), *"Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi"*, penerbit Erlangga, Jakarta.

Narendra, Alfa, *"Evaluasi Pelayanan Dan Kelayakan Trayek Angkutan Umum Perkotaan Semarang"*, Jurnal Simposium III FSTPT, ISBN no. 979-96241-0-X

Nasution, H.M.N., (1996), *"Manajemen Transportasi"*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Situmeang, P., (2008), *"Analisa Kinerja Pelayanan Angkutan Mobil Penumpang Umum Antar Kota (Studi Kasus : Angkutan Umum Trayek Medan – Tarutung)*, Tugas Akhir Universitas Sumatra Utara, Medan.

Tamin, O.Z., (2000), *"Perencanaan dan Permodelan Transportasi"*, Edisi Kedua, Penerbit Institut Teknologi Bandung, Bandung

Tamin, O.Z., (2003), *"Perencanaan dan Permodelan Transportasi Contoh Soal dan Aplikasi"*, Edisi Kesatu, Penerbit Institut Teknologi Bandung, Bandung

Warpani, P.S., (1990), *"Merencanakan Sistem Perangkutan"*, Penerbit Institut Teknologi Bandung, Bandung.

Warpani, P.S., (2002), *"Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan"*, Penerbit Institut Teknologi Bandung, Bandung.

A Putra Adris, (2013)," *Analisa Keseimbangan Jumlah Angkutan Umum Berdasarkan Kebutuhan Penumpang"*, Penerbit Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Haluolco, Sulawesi Tenggara.

Fathoni Nurhuda, (2011),*"Analisa Kelayakan Angkutan Umum Jurusan Baturetno-Yogyakarta Dari Sisi Pengguna"* Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.

LAMPIRAN

ɪrolet)

	X5		
2	13	14	15
2	3	3	3
2	3	5	3
3	5	4	3
2	5	3	3
4	2	3	4
5	2	2	2
2	5	5	4
5	5	3	5
5	5	5	3
5	5	1	5
5	4	5	4
5	3	1	5
2	5	5	2
4	3	1	2
3	5	3	1
4	5	4	1
3	2	2	1
4	5	2	2
2	2	5	3
5	5	3	5
2	2	4	1
3	3	3	2
3	4	2	4
4	5	1	2
5	2	5	3
3	5	2	3
3	1	5	3
2	5	3	3
2	4	5	4
4	3	4	1
3	5	2	4
5	5	3	5
2	2	2	1

	X5		
2	13	14	15
3	5	5	2
3	4	4	3
5	5	4	4
4	2	5	1
4	5	5	2
2	3	4	4
5	2	5	5
2	2	2	2
3	4	1	3
2	5	5	4
3	4	2	3
5	3	5	4
3	5	4	5
2	5	4	5
5	2	5	3
3	2	4	2
2	5	4	5
5	3	5	1
2	2	5	1
2	3	2	2
5	5	4	4
3	1	2	3
2	3	4	4
3	5	2	3
2	5	2	4
5	3	5	4
3	4	2	2
3	5	4	1
3	4	3	5
3	1	5	3
2	5	2	3
5	3	4	4
1	3	5	3
2	3	5	2
5	2	4	1
3	5	3	4

	X5		
2	13	14	15
5	3	2	2
3	5	1	3
2	3	5	4
3	4	3	5
2	2	2	4
2	3	2	3
4	2	5	2
5	2	2	2
2	3	1	2
4	2	2	3
5	2	2	4
1	5	5	3
1	3	5	2
5	4	4	4
3	2	2	5
3	3	3	1
5	5	4	2
1	3	5	3
2	2	2	4
3	5	4	4
5	2	5	2
3	2	5	1
2	3	2	4
1	1	1	5
3	3	5	1
3	3	3	2
2	1	4	3
3	2	3	4
5	4	2	3
3	5	5	3
2	5	1	2
21	347	339	300
21	3,47	3,39	3

Sumber:

ɪrolet)

	X5		
2	13	14	15
4	4	4	5
4	3	5	4
3	5	4	3
4	5	3	5
4	4	4	4
5	4	4	5
5	5	5	4
5	5	3	4
5	5	5	4
5	5	3	5
5	4	5	5
5	3	4	5
4	4	5	3
4	4	4	4
3	5	3	5
4	5	4	4
3	4	4	4
4	5	4	4
4	4	5	3
5	5	4	5
4	4	4	5
3	4	3	4
3	4	3	4
4	5	4	4
5	3	5	5
3	5	4	3
4	4	5	3
4	5	3	5
5	4	5	4
4	3	4	4
5	5	4	4
5	5	3	5

	X5		
2	13	14	15
4	3	4	5
4	5	5	5
3	4	4	3
5	5	4	5
4	3	5	4
4	3	5	4
4	4	4	4
5	4	5	5
4	4	4	3
5	4	4	3
4	5	5	4
4	4	3	3
5	3	5	4
4	5	4	5
4	5	4	5
4	4	5	4
5	3	4	4
4	5	4	5
5	3	5	4
5	4	5	3
4	3	4	4
4	5	4	4
4	4	4	3
4	3	4	4
4	5	3	3
4	5	3	4
5	3	4	4
3	4	4	5
3	5	4	4
4	4	4	5
4	4	5	3
4	4	4	3
5	3	4	4
5	5	4	3
5	3	5	5
5	4	4	3

	X5		
2	13	14	15
3	5	3	4
5	3	4	4
3	5	4	4
4	3	5	4
4	4	3	5
5	4	4	4
4	3	4	4
4	4	5	4
5	4	4	3
5	3	4	4
4	4	4	3
5	4	5	4
4	5	5	3
5	3	5	4
5	4	4	4
4	3	5	5
4	4	3	5
5	5	4	4
5	5	5	3
4	4	5	4
4	4	4	4
5	4	5	5
3	4	5	3
3	4	5	4
3	3	5	5
4	4	5	4
4	3	4	4
3	4	4	4
3	3	4	4
5	4	4	5
3	5	5	3
4	5	4	4
18	409	420	406
,18	4,09	4,2	4,06

Sumber: h

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

JL. Bendungan sigura-gura No.2 Malang

Nama : Lalu Iman Novian Wahyudi

Nim : 1124089

Program Studi : Perencanaan Wilayah & Kota

Dosen Pembimning : Arief Setiyawan ST,MT/ Ir. Agustina Nurul H. ST,MT

No	Tanggal	Keterangan	Paraf
	7/1/207	* Kesimpulan → kaitkan rekomendasi ↓ pendekatan teori / metode (kunci sukses / prioritas / ... → dapat) Sasaran (kunci yg wajib capai) ↓ Sasaran rencana rekomendasi	
	29/01/207	→ ditganti pelayanan → layanan. Bab I Cek Rumusan masalah & tujuan dg judul / output - Peta analisa Kalau sudah Acc Sidang	

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

JL. Bendungan sigura-gura No.2 Malang

Nama : Lalu Iman Novian Wahyudi

Nim : 1124089

Program Studi : Perencanaan Wilayah & Kota

Dosen Pembimning : Arief Setiyawan ST,MT/ Ir. Agustina Nurul H. ST.MT

No	Tanggal	Keterangan	Paraf
	7/1/207	* Kesimpulan → kalimat rekomendasi Berdasarkan hasil / analisis Contoh: [illegible] Contoh: [illegible] Saran / rekomendasi	
	29/01/207	→ diganti pelayanan → layanan. Bab I Cek Rumusan masalah & tujuan dg hasil / output - Pola analisis. Kalau sudah Acc Sidang	

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

JL. Bendungan sigura-gura No.2 Malang

Nama : Lalu Iman Novian Wahyudi

Nim : 1124089

Program Studi : Perencanaan Wilayah & Kota

Dosen Pembimning : Arief Setiyawan ST,MT/ Ir. Agustina Nurul H. ST.MT

No	Tanggal	Keterangan	Paraf
	20/01/2017	# Hipotesis → di bab III akhir kinerja → mempengaruhi Tingkat kepuasan. Bab I. Tambahan para → hasil analisa buat analisis AL dan EL sendiri ↓ tingkat makan (melihat secara keseluruhan/umum pelayanan angkutan dalam EL). # pengelasan [illegible] pola zona ↓ ~~[illegible]~~ hasil [illegible] * Bab V terakhir → * Tingkat kepuasan di kuantitatif * Analisis tingkat kepuasan terhadap bad forto pd jam puncak. pada fasilitas apa ada pengguna tinggi / rendah. I. di hari jam puncak (pm?) (sore?). tertinggi	analisis pola ruang existing

Tidak menggunakan Tingkat

~~Pelayanan~~ : org" akan lebih memilih apa dalam pelayanan angkutan :

Rekomendasi : pola ruang paling banyak dimaki;

pada zona apa?

21/1/17 acc jilid ke Ir. Witam → kompre

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

JL. Bendungan sigura-gura No.2 Malang

Nama : Lalu Iman Novian Wahyudi

Nim : 1124089

Program Studi : Perencanaan Wilayah & Kota

Dosen Pembimning : Arief Setiyawan ST,MT/ Ir. Agustina Nurul H. ST,MT

No	Tanggal	Keterangan	Paraf
	21/1/17	acc jilid & kompre	

DAFTAR HADIR UJIAN SEMINAR PROPOSAL
JURUSAN TEKNIK PWK/PLANOLOGI
PERIODE II 2016
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

1. Nama Mahasiswa : **LALU IMAN NOVIAN WAHYUDI**
2. N I m : 11.24.089
3. Jurusan : **Teknik PWK/Planologi**
4. Hari / Tanggal : JUMAT, 4 MARET 2016
5. Waktu : 08.00 – 09.30 WIB
6. Ruang : r. 31
7. Judul Tugas Akhir : ***IDENTIFIKASI TINGKAT KELAYAKAN ANGKUTAN KOTA MENURUT PELAJAR DI KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG***

NO	NAMA MAHASISWA	NIM	TANDA TANGAN
1	Robertus Tony Lako	11 24 077	
2	MUAZHIDA L.Z	12 24 018	
3	Fuad Fadhilah Poramor	11.24.047	
4	Rizki Wix	10.24 019	
5	Arizal Pangi AR	11 24.021	
6	Fery A Wibowo	11.24.052	
7	Khodimatuz Zahro	11 24 075	
8	Nurhasanatul Fajriah	10.24 045	
9	Maximilian B Rosi	11 24 090	
10	Elo Wedhaswara	11 24 074	

Malang, 4 MARET 2016
Mengetahui
Ketua Jurusan T. Planologi

Ida Soewarni, ST, MT
NIP.Y. 1039600293

Panitia Pelaksana Tugas Akhir
Koordinator

Endramo Budi S, ST, MT
NIP.Y.1031400476

DAFTAR HADIR UJIAN SEMINAR PROPOSAL
JURUSAN TEKNIK PLANOLOGI/PWK
PERIODE II 2016
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

1. Nama Mahasiswa : **LALU IMAN NOVIAN WAHYUDI**
2. N I m : 11.24.089
3. Jurusan : **Teknik PWK/Planologi**
4. Hari / Tanggal : JUMAT, 4 MARET 2016
5. Waktu : 08.00 – 09.30 WIB
6. Ruang : r. 31
7. Judul Tugas Akhir : ***IDENTIFIKASI TINGKAT KELAYAKAN ANGKUTAN KOTA MENURUT PELAJAR DI KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG***

NO	NAMA DOSEN PEMBAHAS	TANDA TANGAN
1	ARIEF SETIYAWA, ST, MT	
2	IDA SOEWARNI, ST, MT	
3	IR. HUTOMO MOESTADJAB	
4	MARIA C. ENDARWATI, ST, MIUEM	

Malang, 4 MARET 2016
Mengetahui
Ketua Jurusan T. Planologi

Ida Soewarni, ST, MT
NIP.Y. 1039600293

Panitia Pelaksana Tugas Akhir
Koordinator

Endratno Budi S, ST, MT
NIP.Y. 1031400476

PERBAIKAN TUGAS AKHIR
SEMINAR PROPOSAL

NAMA : LALU IMAM N

NIM : 11.24.089

HR/TGL : 4 MARET 2016

Perbaikan tersebut meliputi :

- Redaksional
  - Penulisan Kata Pengantar
  - Latar Belakang
  - Hilang baris / huruf / dll
  - Paragraf, spasi, dll

- Materi
  - Latar Belakang → yg melatar belakangi apa ?
  - Permasalahannya dimana ? → menjabarkan menjadi dasar penelitian yg perlu dikembangkan !
  - Pelajar → SD, SMP, SMA ?
    → seluruh di Indonesia ?
  - Angkutannya yg mana ? AL, GL, ??
  - Standart kelayakan Angkutan → berdasarkan pelajar ? ada / tak teori pendukung ?

Dosen Penguji

MARIA C. ENDARWATI, ST, MIUEM

MALANG

PERBAIKAN TUGAS AKHIR
SEMINAR PROPOSAL

NAMA : LALU IMAM N

NIM : 11.24.089

HR/TGL : 4 MARET 2016

Perbaikan tersebut meliputi :

- Pelajar ? - Siapa ?
  Mengapa Pelajar ? - S ?
- Inwok Warv - alasan pemilihan ?
  - Bbg pusat keberadaan pelajar ?
  hrs di dukung Data
  dpt S sekolah plg byk.
- Output / Kegunaan , hrs terkait bg judul & yg mungkin dpt di implementasikan (bukan bermfat umum).
- 'B' = S & distribusinya ? Pertanyaan ?
- Penulisan Kutipan , Catatan Kaki ! - di cek , bg referensi apa yg digunakan ?
- Daftar Pustaka

Dosen Penguji

IDA SOEWARNI, ST, MT

PERBAIKAN TUGAS AKHIR
SEMINAR PROPOSAL

NAMA : LALU IMAM N

NIM : 11.24.089

HR/TGL : 4 MARET 2016

Perbaikan tersebut meliputi :

→ Pelajar Vs Mahasiswa

→ Lokasinya ?

→ Tinjauan pustaka + literatur

→ Relasional

→ Spesifikasi → Karakter pelajar.

→ Tinjauan Analitik → Tegaskan → Batasan Angkat vars. pelajar.

→ Posisi → re-posisi → awal-akhir. mis : pelajar 60% diakhir ski 100% kembali

→ Tegaskan → Angkat lama / bikin baru.

↓

Ciri-pelajar. → "studi Kelayakan" ?

· Pahami faktor.

Dosen Pembimbing

IR. A. NURUL HIDAYATI, MTP

PERBAIKAN TUGAS AKHIR
SEMINAR PROPOSAL

NAMA : LALU IMAM N

NIM : 11.24.089

HR/TGL : 4 MARET 2016

Perbaikan tersebut meliputi :

* Variabel ditulis semua
  - "faktor" yang mempengaruhi pergerakan angkutan
    Pada umumnya ramai pelajar dilihat faktor umur (sudah punya kendaraan pribadi)
  - Ada tujuan yang berupa analisis atau tujuan properti pelajar
  - Umur yang [illegible] (mayor)
* Kelayakannya cuma gunanya apa? apakah angkutan lagi dan angkutan yang lain (baru)
  - Jalur → kelayakan ?
    → evaluasi ?
  - pengaruh konsumen pelajar
  - Ada perlalu yang terpada atau tidak terpada

Dosen Penguji

IR. HUTOMO MOESTADJAB

DAFTAR HADIR UJIAN SEMINAR HASIL
JURUSAN TEKNIK PLANOLOGI/PWK
PERIODE II 2016
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

1. Nama Mahasiswa : **LALU IMAN NOVIAN W**
2. N I m : 11.24.089
3. Jurusan : **Teknik PWK/Planologi**
4. Hari / Tanggal : RABU, 14 SEPTEMBER 2016
5. Waktu : 13.00 – 14.30 WIB
6. Ruang : r.STUDIO
7. Judul Tugas Akhir : ***IDENTIFIKASI TINGKAT KELAYAKAN ANGKUTAN KOTA (AL DAN GL) BERDASARKAN PERSEPSI PELAJAR (SMP DAN SMA)***

NO	NAMA DOSEN PEMBAHAS	TANDA TANGAN
1	ARIEF SETIYAWAN, ST, MT	
2	ENDRATNO BUDI S, ST, MT	
3	ARDIYANTO M. GAI, ST, MSi	

Malang, 14 SEPTEMBER 2016
Mengetahui
Ketua Jurusan T Planologi

Ida Soewarni. ST, MT
NIP.Y. 1039600293

Panitia Pelaksana Tugas Akhir
Koordinator

Endratno Budi S, ST, MT
NIP.Y.1031400476

DAFTAR HADIR UJIAN SEMINAR HASIL
JURUSAN TEKNIK PWK/PLANOLOGI
PERIODE II 2016
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

1. Nama Mahasiswa : **LALU IMAN NOVIAN W**
2. N I m : 11.24.089
3. Jurusan : **Teknik PWK/Planologi**
4. Hari / Tanggal : RABU, 14 SEPTEMBER 2016
5. Waktu : 13.00 – 14.30 WIB
6. Ruang : r.STUDIO
7. Judul Tugas Akhir : ***IDENTIFIKASI TINGKAT KELAYAKAN ANGKUTAN KOTA (AL DAN GL) BERDASARKAN PERSEPSI PELAJAR (SMP DAN SMA)***

NO	NAMA MAHASISWA	NIM	TANDA TANGAN
1	Anggie L Kox	11.24.030	
2.	Aditya Putra Prodana	11.24.020	
3.	Fuad Fadhilah Ponamon	11.24.047	
4.	Ariza Panji A.R	11.24.021	
5.	Irwana Afifah	11.24.072	
6.	Nunul Indahyani	11.24.61	
7.	Oktaviani Aldila.	11.24.045	
8.	Anas Firdaus. M.	11.24.062	
9.	Arif Hidayatullah	11.24.006	
10.	Ryel Andiarno P	11.24.049	

Malang, 14 SEPTEMBER 2016

Mengetahui
Ketua Jurusan T. Planologi

Ida Soewarni, ST, MT
NIP.Y. 1039600293

Panitia Pelaksana Tugas Akhir
Koordinator

Endratno Budi S, ST, MT
NIP.Y. 1031400476

Jl. Bendungan Sigura – gura 2
MALANG

PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Dalam **Seminar Hasil** tingkat Sarjana Jurusan Teknik Planologi / Perencanaan Wilayah & Kota yang diadakan pada :

Hari : **RABU**

Tanggal : **14 SEPTEMBER 2016**

Perlu adanya perbaikan pada Tugas Akhir untuk :

Saudara : **LALU IMAN NOVIAN WAHYUDI**

NIM : **11.24.089**

Perbaikan tersebut meliputi :

1. Cek lagi abstraksi 250 kata ① LS & tujuan ② Hasil ③ Analisa
2. Latar Belakang tambahkan informasi terkait kelayakan transportasi → layak u/ masyarakat umum dg layak bagi pelajar dibedakan
3. Rumusan masalah → disederhanakan tambil inti masalah.
4. Kenaga AL dan GL?
5. Hal 87 → KOK
6. Pelajar → untuk aktifitas pendidikan kenaga tidak dibatasi pada jam aktifitas pelajar.
7. Cek analisa LSA → kapasitas → konsep.
   ↓
   Kelayak.

Dosen Penguji

ARDIYANTO MUGAL ST, MSi

NSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL
Jl. Bendungan Sigura – gura 2
MALANG

PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Dalam **Seminar Hasil** tingkat Sarjana Jurusan Teknik Planologi / Perencanaan Wilayah & Kota yang diadakan pada :

Hari : **RABU**

Tanggal : **14 SEPTEMBER 2016**

Perlu adanya perbaikan pada Tugas Akhir untuk :

Saudara : **LALU IMAN NOVIAN WAHYUDI**

NIM : **11.24.089**

Perbaikan tersebut meliputi :

✓ Kenapa desa pelayan dibedakan LIP?

✓ Hubungan antara tingkat pelayanan vs tk kelayakan ??

✓ Alasan pemilihan 2 lokasi?
kenapa khusus lowokwaru? → bagaimana di pilih / potensi wilayah tsb pelayanan??

✓ Fungsi pemisahan pusat pelayanan / [illegible] pada hasil akhir penelitian??

✓ Waktu tempuh → [illegible]

✓ IPA [illegible] tingkat kelayakan??

Variabel → LSI → [illegible]

X — XIS [illegible] ??

Dosen Penguji

ENDRAWIO BUDI S. ST. MT

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL
Jl. Bendungan Sigura – gura 2
M A L A N G

PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Dalam **Seminar Hasil** tingkat Sarjana Jurusan Teknik Planologi / Perencanaan Wilayah & Kota yang diadakan pada :

Hari : **RABU**

Tanggal : **14 SEPTEMBER 2016**

Perlu adanya perbaikan pada Tugas Akhir untuk :

Saudara : **LALU IMAN NOVIAN WAHYUDI**

NIM : **11.24.089**

Perbaikan tersebut meliputi :

- Kawasan IPA → Kinerja vs Rumpun
  → Atau [illegible]
  CS1 vs IPA → Apakah [illegible]
  [illegible]

2) Tingkat pelayanan
3) [illegible]
4) Pembatasan [illegible]

P. Hal → [illegible]
→ [illegible]
→ Tingkat [illegible]

Dosen Pembimbing

ARIEF SETIYAWAN, ST, MT

PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

BERITA ACARA SEMINAR HASIL

Nama Peneliti : LALU IMAN NOVIAN WAHYUDI
NIM : 11.24.089
Program Studi : Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota (Planologi)
Judul Penelitian : Identifikasi Tingkat Kelayakan Angkutan Kota (AL dan GL) Berdasarkan Persepsi Pelajar di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang.
Dosen Pembimbing 1 : Arief Setiyawan, ST,MT
Dosen Pembimbing 2 : Ir. Agustina Nurul Hidayati, MTP
Hari tanggal : 14 September 2016

Dosen Penguji	Pertanyaan/saran	Tanggapan	Tanda Tangan
Endratno Budi Santosa ST,MT	• Hubungan antara tingkat pelayanan dan tingkat kelayakan?	• Korelasi antara tingkat pelayanan dan tingkat kelayakan angkutan kota adalah dengan asumsi, semakin tinggi tingkat pelayanan maka bisa dikatakan ukuran untuk tingkat kelayakan angkutan tersebut adalah terpenuhi.	
	• Alasan pemilihan dua line (jalur)?	• Karena diantara semua rute angkutan, trayek AL dan GL merupakan angkutan dengan pengguna dari pelajar terbanyak.	

PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

Dosen Penguji	Pertanyaan/saran	Tanggapan	Tanda Tangan
Ardiyanto M. GAL ST. MSi	• Cek lagi abstraksi 250 kata! • Latar belakang ditambahkan instrument terkait dengan kelayakan transportasi. Layak untuk masyarakat umum dan layak untuk pelajar dibedakan. • Rumusan masalah dibedakan dan diambil inti masalah! • Kenapa AL dan GL? • Hal 87 ditulis LG? • Untuk aktifitas pendidikan	• Disimak dan diperbaiki. • Disimak dan diperbaiki. • Disimak dan diperbaiki. • Karena angkutan AL dan GL merupakan angkutan dengan pengguna pelajar terbanyak dan melewati banyak sekolah pada jalurnya. • Kesalahan dalam penulisan, seharusnya GL. • Dibedakan menurut jam puncak	

PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

Dosen Penguji	Pertanyaan/saran	Tanggapan	Tanda Tangan
	• Kenapa khusus Lowokwaru?	• Karena Kecamatan Lowokwaru merupakan Kecamatan dengan jumlah populasi pelajar terbanyak dan dengan jumlah sekolah terbanyak diantara lima kecamatan di Kota Malang.	
	• Fungsi pembeda penumpang pelajar/umum pada hasil akhir penelitian?	• Tidak ada fungsi pembeda.	
	• Waktu tempuh di cek!	• Disimak dan diperbaiki.	
	• Kenapa IPA digunakan untuk tingkat kelayakan?	• Acuan dari jurnal penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya yakni dengan judul "Analisa Kelayakan Angkutan Umum Jurusan Baturetno-Yogyakarta Dari Sisi Pengguna" yang diteliti oleh Nurhudha Fatoni, NIM: D 100 050 060,Universitas Muhammadiyah Surakarta.	

PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

Dosen Penguji	Pertanyaan/saran	Tanggapan	Tanda Tangan
	kenapa tidak dibatasi pada jam aktifitas pelajar? • Cek analisa IPA! Apakah untuk kepuasan atau kelayakan??	pelajar yakni pukul 06.00-07.30 dan 12.30-15.00 waktu setempat. • Disimak dan diperbaiki.	

Malang 29 september 2016

Dosen Pembimbing I

Arief Setiyawan ST, MT

Dosen Pembimbing II

Ir. Agustina Nurul H, MTP

DAFTAR HADIR UJIAN SEMINAR KOMPREHENSIF
JURUSAN TEKNIK PWK/PLANOLOGI
PERIODE I 2017
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

1	Nama Mahasiswa	**LALU IMAN NOVIAN**
2	N I m	11 24 089
3	Jurusan	**Teknik PWK/Planologi**
4.	Hari / Tanggal	4 FEBRUARI 2017
5	Waktu	09 00- 10 00 WIB
6	Ruang	r STUDIO
7	Judul Tugas Akhir	***IDENTIFIKASI KEPUASAN PENGGUNA ANGKUTAN KOTA BERDASARKAN PERSEPSI PELAJAR***

NO	NAMA MAHASISWA	NIM	TANDA TANGAN
1.	Fred F.P	11. 24. 047	
2.	RIAN SOQUERA	10.24.066	
3	Prista Rangga	11 24 022	
4	Agriandi Febriansyah	11 24 067	
5	Anas fa	11 24062	
6	Bayu Pranidopla	~~[illegible]~~	

Malang, 4 FEBRUARI 2017
Mengetahui
Ketua Jurusan T. Planologi

Ida Soewarni, ST. MT
NIP.Y. 1039600293

Panitia Pelaksana Tugas Akhir
Koordinator

Ardiyanto M. Gai, ST. MSi
NIP.Y.1031500487

DAFTAR HADIR UJIAN SEMINAR KOMPREHENSIF
JURUSAN TEKNIK PLANOLOGI/PWK
PERIODE I 2017
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

1. Nama Mahasiswa : **LALU IMAN NOVIAN**
2. N I m : 11.24.089
3. Jurusan : **Teknik PWK/Planologi**
4. Hari / Tanggal : 4 FEBRUARI 2017
5. Waktu : 09.00- 10.00 WIB
6. Ruang : r.STUDIO
7. Judul Tugas Akhir : ***IDENTIFIKASI KEPUASAN PENGGUNA ANGKUTAN KOTA BERDASARKAN PERSEPSI PELAJAR***

NO	NAMA DOSEN PEMBAHAS	TANDA TANGAN
1	IDA SOEWARNI, ST, MT	
2	MARIA C. ENDARWATI, ST, MIUEM	
3	ARDIYANTO M. GAI, ST, MSI	

Malang, 4 FEBRUARI 2017
Mengetahui
Ketua Jurusan T. Planologi

Ida Soewarni, ST, MT
NIP Y. 1039600293

Panitia Pelaksana Tugas Akhir
Koordinator

Ardiyanto M. Gai, ST, MSi
NIP Y 1031500487

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL
Jl. Bendungan Sigura-gura 2
MALANG

PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Dalam Seminar Komprehensif tingkat Sarjana Jurusan Teknik Planologi Perencanaan Wilayah & Kota yang diadakan pada

Hari : SABTU

Tanggal : 4 FEBRUARI 2017

Perlu adanya perbaikan pada Tugas Akhir untuk

Saudara : LALU IMAN N

NIM : 11.24.089

Perbaikan tersebut meliputi

1. Analisa, data-data oleh dan yang berdasar di lapangan
2. Bagaimana masjid [illegible], [illegible] di [illegible] [illegible] dan [illegible] [illegible]
3. Metode analisa tidak operasional [illegible] [illegible] operasional
4. Pola strategi untuk operasional nya.
5. Lokasi [illegible] [illegible] dan [illegible] [illegible]
6. Lokasi I, II, dan III tidak [illegible] [illegible] dan 1 analisa [illegible] [illegible] 3 lokasi.
7. Format pola diperbaiki

Dosen Penguji

ARDIYANTO M. GAL ST. MSI

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL
Jl. Bendungan Sigura - gura 2
MALANG

PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Dalam Seminar Komprehensif tingkat Sarjana Jurusan Teknik Planologi / Perencanaan Wilayah & Kota yang diadakan pada :

Hari : SABTU
Tanggal : 4 FEBRUARI 2017

Perlu adanya perbaikan pada Tugas Akhir untuk :

Saudara : LALU IMAN N
NIM : 11.24.089

Perbaikan tersebut meliputi :

Redaksional
1. Penulisan abstract
2. Kata Pengantar → perbaharui !
3. Masih banyak penulisan kata yg salah, check paragraf, alinea maupun dll.

Materi
1. Judul : bukan "identifikasi" → output : analisa bukan identifikasi
2. Arti "identifikasi" → output
3. Teknik survey sasaran 1 → memilah jumlah pelajar secara umum
4. Waktu tempuh ! → normal angkutan A - L - Arjosari Landungsari → berapa waktu tempuh ? → kenya ?
5. "Pelajar 'asal' naik angkot" → Kuisioner → dikangakan atau tak ? faktor² yg mempengaruhi ?

Dosen Penguji

MARIA C. ENDARWATI, ST, MIUEM

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL

Jl. Bendungan Sigura - gura 2
MALANG

PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Dalam Seminar Komprehensif tingkat Sarjana Jurusan Teknik Planologi / Perencanaan Wilayah & Kota yang diadakan pada

Hari : SABTU

Tanggal : 4 FEBRUARI 2017

Perlu adanya perbaikan pada Tugas Akhir untuk

Saudara : LALU IMAN N

NIM : 11.24.089

Perbaikan tersebut meliputi :

- Hasil dr analisis IPA, kurang dalam Cth Responsivnes → Kuadran A & D
  ↓
  artinya apa ?
- Bawa "Q"
- Abstraks

Dosen Penguji

IDA SOEWARNI, ST, MT

DAFTAR ABSENSI MENGIKUTI

SEMINAR KOMPREHENSIF

JURUSAN TEKNIK PLANOLOGI / PWK

Nama Mahasiswa : Lalu Imam Novian W

Nim : 1124089

No	NAMA MAHASISWA DAN NIM	JUDUL SKRIPSI	TTD PENGUJI
1	Noorkeidan Amalion. 1124085	faktor penentu perubahan harga tanah di kawasan kampus II ITN Malang	1. 2. 3.
2	Feri Aprio Wibowo 1124082	Study evaluasi daya dukung lahan pemukiman	1. 2. 3.
3	Prasetyawan Eimbam Ngoan 1124093	Strategi Pengelolaan fungsi Terminal Hamid Rusdi Kota Malang	1. 2. 3.
4	Fahrozi Sakila 1024017	Pengelolaan Tambak garam dan manfaatnya bagi masyarakat di desa Kebon agung Kab. Situbondo	1. 2. 3.
5	Vibry Eko S. 1124083	Penentuan objek wisata ~~Cangar~~ air panas Cangar.	1. 2. 3.

Mengetahui,

Sekretaris Jurusan

LANGUAGE LABORATORY

NATIONAL INSTITUTE OF TECHNOLOGY MALANG

Bendungan Sigura-gura Street No. 2 Malang. Phone (0341) 551431 Ext. 261

Certificate Of Achievement **TOEFL**

This certifies that

LALU IMAN NOVIAN W.

Nomor : 036/Lab.Bhs/T-GP/V/2015

has taken

TOEFL - PREDICTION TEST

administered

by ITN LANGUAGE LABORATORY

May 21, 2015

TOEFL-PREDICTION SCORE RECORD

Section 1	Section 2	Section 3	Total Score
47	41	52	466
SCALED SCORES			

Head of Language Laboratory

Drs. Addy Utomo, M.Pd

NIP.Y.102 87 00162

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'aalmiin. Puji syukur kediran Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik dan hidayahnya sehingga semua kegiatan pengerjaan akhir ini bisa selesai walaupun tidak tepat waktu. Subhanallah wabihamdih. Alhamdulillah juga atas kesehatan, dukungan moral dan moril dari kedua orang tua yang tiada hentinya memberikan semangat untuk terus belajar dan belajar sehingga sampai pada saat ini juga saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini. Semua apa yang telah mereka berdua berikan untuk kehidupan kampus ini dengan ijin Allah SWT saya akan membalas suatu hari nanti dan semoga diberikan kesehatan terus, baik jasmani dan rohani. Amin

Suatu hari
Di tuanya malam dan dininya siang
Matahari terbit menjajal alam
Semerbak embun lembabkan dahan
Mulai mengering oleh sentuhan mentari
Semakin lama semakin tinggi
Sekali lagi Tuhan menulis sebuah takdir
Takdir mulia benih dari cinta
Mempersembahkan untuk keluarga dan;
Sanak saudara
Semoga apa yang ditanam bisa dirasa
Pahit manis tak kuasa untuk bahagia
Cinta dan cita
Diorama

Oleh: Lalu Iman Novian Wahyudi

Terima kasih kepada semua teman-teman, sahabat, kerabat, dan semua yang berperan langsung maupun tidak langsung dalam pengerjaan laporan ini. Suatu kebanggaan besar berjuang, bersua, bercanda, dan juga cinta bersama kalian semua, serta dengan rasa syukur yang tinggi sekali lagi saya ucapkan banyak banyak terima kasih.

Thanks List:

A. Anak-anak Bengak/ Kimcil Jahat yang bungulnya nggak ketulungan

1. Pak Haji Yusuf : Adal
2. Pak Irawan : Wanna
3. Pak Soleman : Nurul
4. Pak Samsu : Peppi
5. Pak Matias : Igel
6. Pak Ilham 1 : Ramli
7. Pak Ilham 2: Arif
8. Pak Lukmanul : Okta
9. Pak Markus : Jossh
10. Anas dan Iko Jancok yang sampai sekarang kita nggak tau nama orang tuanya.

B. Teman-teman Planation yang selalu memberikan hiburan konyol yang selalu asik