

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENGEMUDI
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
PEMANFAATAN ANGKUTAN KOTA DI
PANYABUNGAN KOTA - PANYABUNGAN SELATAN**

SKRIPSI

*Diajukan kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Program Studi Ilmu Administrasi Negara FIS UNP sebagai Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik*



Oleh:

SISI ANGRANI

NIM: 1305910

**PROGRAM STUDI
ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2017**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

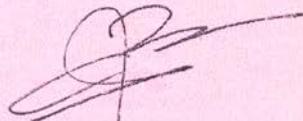
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENGEMUDI TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMANFAATAN ANGKUTAN
KOTA DI PANYABUNGAN KOTA – PANYABUNGAN SELATAN**

Nama : Sisi Angriani
NIM/TM : 1305910
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, Agustus 2017

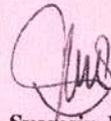
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Aldri Frinaldj, SH, M.Hum, Ph.D
NIP. 19700212 199802 1 001

Pembimbing II



Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D
NIP. 19630401 198903 1 003

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

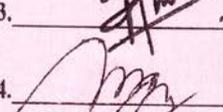
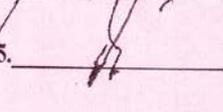
*Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Universitas Negeri Padang*

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENGEMUDI TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMANFAATAN ANGKUTAN
KOTA DI PANYABUNGAN KOTA – PANYABUNGAN SELATAN**

Nama : Sisi Angriani
NIM/TM : 1305910
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, Agustus 2017

Tim Penguji :

No	Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1	Ketua	: Aldri Frinaldi, SH, M.Hum, Ph.D	1. 
2	Sekretaris	: Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D	2. 
3	Anggota	: Prof. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D	3. 
4	Anggota	: Afriva Khaidir, MAPA, Ph.D	4. 
5	Anggota	: Dr. Dasril, M.Ag	5. 

Mengesahkan :
Dekan FIS UNP

Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd
NIP. 19621001 198903 1 002



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Sisi Angriani
NIM / Tahun Masuk : 1305910 / 2013
Tempat / Tanggal Lahir : Panyabungan III / 12 Oktober 1993
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial
Alamat : Jln. Enggang Raya, Kota Padang
No. HP / Telepon : 081269059114
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengemudi Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pemanfaatan Angkutan Kota di Panyabungan – Panyabungan Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis / skripsi saya ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (Sarjana), baik di UNP maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis / skripsi ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis / skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan kecuali secara eksplisit dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan cara menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis / skripsi ini **Sah** apabila telah ditanda tangani **Asli** oleh Tim Pembimbing, Tim Penguji dan Ketua Jurusan.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima **Sanksi Akademik** berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis / skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Padang, Agustus 2017

Yang menyatakan,



M. BS

Sisi Angriani

NIM. 1305910

ABSTRAK

SISI ANGRANI : NIM 2013/1305910 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengemudi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pemanfaatan Angkutan Kota Di Panyabungan Kota – Panyabungan Selatan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Pengemudi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pemanfaatan Angkutan Kota di Panyabungan Kota – Panyabungan Selatan. Latar belakang dilakukannya penelitian ini karena Kualitas Pelayanan Pengemudi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pemanfaatan Angkutan Kota tersebut masih belum maksimal. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif asosiatif kausal. Dengan populasi penelitiannya yaitu masyarakat pada Panyabungan Kota – Panyabungan Selatan berjumlah 1109 masyarakat. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Simpel Random Sampling* dengan menggunakan rumus slovin sehingga sampel penelitian ini adalah 295. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala likert. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis regresi sederhana. Dari analisis data yang dilakukan maka hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pengemudi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pemanfaatan Angkutan Kota dengan nilai signifikansi yang diperoleh adalah sebesar 0,010. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,019, hal ini berarti pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat 1,9% sedangkan sisanya sebesar 98,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. selanjutnya nilai R sebesar 0,149 yang berarti kekuatan Kualitas Pelayanan Pengemudi mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Pemanfaatan Angkutan Kota dalam penelitian ini sebesar 14,9% .

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dikemukakan dalam penelitian ini yaitu pengemudi angkutan kota Panyabungan Kota – Panyabungan Selatan agar lebih meningkat lagi kualitas pelayanan pengemudi dalam pemanfaatan angkutan kota Panyabungan Kota – Panyabungan Selatan karena kualitas pelayanan pengemudi masih berada dalam kategori rendah. Kepuasan masyarakat dalam pemanfaatan angkutan kota berada dalam kategori sedang/cukup. sehingga perlu ditingkatkan kualitas pelayanan pengemudi dalam pemanfaatan angkutan kota di Panyabungan Kota – Panyabungan Selatan agar menjadi maksimal. Semoga dengan ditingkatkan kualitas pelayanan pengemudi terhadap kepuasan masyarakat dalam pemanfaatan angkutan kota di Panyabungan Kota- Panyabungan Selatan menjadi meningkat.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kepuasan, Angkutan Kota, masyarakat Panyabungan Kota - Panyabungan Selatan



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis persembahkan kepada Allah SWT Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengemudi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pemanfaatan Angkutan Kota Di Panyabungan Kota – Panyabungan Selatan”**. Shalawat beriringkan salam semoga senantiasa tercurah untuk junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa ummatnya ke alam yang bertabur ilmu pengetahuan. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana administrasi publik strata satu (S1), pada jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang.

Terealisasinya skripsi ini tidak terlepas berkat bantuan berbagai pihak, maka kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Teristemewa penulis persembahkan kepada umak dan ayah, kakak, abang adik-adik ku, dan anggota keluarga tercinta yang telah memberikan do'a dan motivasi yang tak pernah henti-hentinya, demi terealisasinya keinginan penulis dalam menyelesaikan studi ini dengan cepat.
2. Bapak Aldri Frinaldi, SH, M.Hum, Ph.D selaku pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam membimbing dan mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

3. Bapak Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D. selaku pembimbing II dan pembimbing akademik yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam membimbing dan mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Prof. Dasman Lanin, M. Pd, Ph. D, Bapak Afriva Khaidir, MAPA, Ph.D, dan Bapak Dr. Dasril, M.Ag. selaku tim penguji yang telah memberikan saran-saran dalam penyempurnaan skripsi ini.
5. Ibuk Dra. Jumiati, M.Si selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang.
6. Para dosen Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang telah membimbing selama perkuliahan, serta segenap para pegawai yang telah memberikan pelayanan terbaik kepada penulis.
7. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
8. Mahmud Azis Nasution yang menjadi penyemangat dan Motivasi Hati.
9. Teman-teman mahasiswa/i Jurusan Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal untuk segala bantuan yang telah diberikan kepada peneliti berupa pahala dan kemuliaan di sisi-Nya. Sebagai manusia dengan segala kelemahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari unsur kesempurnaan. Oleh sebab itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun

demi perbaikan untuk masa yang akan datang. Penulis sangat berharap penelitian skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kemajuan perkembangan ilmu pengetahuan. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Padang, Agustus 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	12
1. Konsep Kepuasan Masyarakat.....	12
a. Pengertian Kepuasan Masyarakat.....	12
b. Indeks Kepuasan Masyarakat	15
2. Konsep Kualitas Pelayanan	17
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	17
b. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	22
3. Transportasi	28
a. Pengertian Transportasi	28
b. Angkutan Kota.....	30

B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	31
C. Penelitian Yang Relevan	32
D. Kerangka Konseptual	33
E. Hipotesis Penelitian.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	36
B. Lokasi Penelitian	36
C. Variabel Penelitian dan Pengukurannya	36
D. Defenisi Operasional	37
E. Populasi dan Sampel Penelitian	39
F. Jenis dan Teknik Pengambilan Data	40
G. Instrumen Penelitian.....	41
H. Validitas dan Reliabelitas Instrumen Penelitian.....	42
1. Uji Validitas	42
a. Variabel Kualitas Pelayanan	43
b. Variabel Kepuasan Masyarakat.....	44
2. Uji Reliabilitas.....	45
a. Variabel Kualitas Pelayanan	46
b. Variabel Kepuasan Masyarakat.....	47
I. Teknik Analisis Data.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Temuan Umum.....	53
B. Profil Responden Penelitian	55
C. Temuan Khusus Deskripsi Indikator.....	58
D. Uji Asumsi Klasik	68

E. Uji Hipotesis.....	73
F. Pembahasan.....	76
G. Keterbatasan Penelitian.....	80
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Populasi Angkutan Kota Pertahunya	6
3.1 Operasional Variabel	38
3.2 Jumlah Populasi Penumpang Angkutan Kota.....	39
3.3 Skala Ukur Instrumen Penelitian	42
3.4 Uji Validitas Variabel X	43
3.5 Uji Validitas Variabel Y	44
3.6 Skala Tingkat Reliabilitas Pernyataan	45
3.7 Uji Reliabilitas Variabel X	46
3.8 Uji Reliabilitas Variabel X Secara Keseluruhan.....	47
3.9 Uji Reliabilitas Variabel Y	47
3.7 Uji Reliabilitas Variabel Y Secara Keseluruhan.....	48
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	56
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Menggunakan Angkot.....	58
4.5 Deskripsi Tingkat Capaian Responden Berdasarkan Dimensi Ketepatan Pelayanan	59
4.6 Deskripsi Tingkat Capaian Responden Berdasarkan Dimensi Akurasi	60
4.7 Deskripsi Tingkat Capaian Responden Berdasarkan Dimensi Kesopanan	61

4.8 Deskripsi Tingkat Capaian Responden Berdasarkan	
Tanggung Jawab	62
4.9 Deskripsi Tingkat Capaian Responden Berdasarkan	
Dimensi Kemudahan Pelayanan	63
4.10 Deskripsi Tingkat Capaian Responden Berdasarkan	
Dimensi Kenyamanan.....	64
4.11 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	65
4.12 Deskripsi Tingkat Capaian Responden Berdasarkan	
Dimensi Keadilan	66
4.13 Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat.....	67
4.14 Uji Normalitas (Uji Kolmogrov-Smirnor).....	69
4.15 Uji Linearitas	70
4.16 Uji Autokolerasi.....	73
4.17 Uji Hipotesis (Model Summary).....	74
4.18 Anova.....	75
4.19 Hasil Uji Regresi Sederhana	76

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	Halaman
2.1 Karangka Konseptual.....	34
3.1 Pengaruh Antar Variabel	52
4.1 Uji Normalitas	68
4.2 Hasil Uji Linearitas	71
4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	72

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi atau pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Permintaan akan jasa transportasi baru akan ada, apabila ada faktor-faktor yang mendorongnya. Permintaan jasa transportasi tidak berdiri sendiri, melainkan tersembunyi di balik kepentingan yang lain. Permintaan akan jasa angkutan, baru akan timbul apabila ada hal-hal di balik permintaan itu misalnya, keinginan untuk rekreasi, keinginan untuk ke sekolah atau untuk berbelanja, keinginan untuk mengunjungi keluarga yang sakit, dan sebagainya (M. Nur Nasution, 2004).

Transportasi juga berperan sebagai penunjang, pendorong dan penggerak bagi pertumbuhan daerah yang berpotensi namun belum berkembang, dalam upaya peningkatan dan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya. Menyadari peranan transportasi darat khususnya pelayanan di dalam angkutan kota (angkot) harus seimbang dengan tingkat kebutuhan dan tersedianya pelayanan angkot yang ramah, aman, cepat, lancar, tertib, teratur, nyaman, selamat, dan efisien. Seperti yang telah disebut dalam UU No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 21 bahwa :

“Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan”.

Di Panyabungan Kota daerah Kabupaten Mandailing Natal angkutan umum yang sering digunakan oleh masyarakat dalam beraktifitas pada kehidupan sehari-hari yaitu angkutan kota (angkot) dan becak. Adapun angkutan umum yang keluar

dari Desa, Kabupaten dan Provinsi dengan menggunakan bus dan travel. Dalam hal ini peneliti hanya fokus kepada angkutan kota (angkot), dengan menggunakan angkutan umum pastinya mereka ingin mendapatkan pelayanan yang baik sehingga melancarkan aktivitas mereka, tetapi kenyataannya mereka merasa tidak puas dan khawatir dengan keselamatan mereka dalam menggunakan angkutan umum tersebut. Mereka merasa lebih aman dan cepat menggunakan angkutan pribadi dari pada angkutan umum yang sekarang ini, yang kebanyakan tidak menaati peraturan lalu lintas dan tidak mementingkan kenyamanan dan keselamatan penumpang.

Transportasi atau angkutan umum, biasa digunakan oleh masyarakat untuk berpergian, seperti ke sekolah dan bekerja. Angkot adalah sebuah transportasi umum yang memiliki rute yang sudah ditentukan oleh organisasi swasta/privat, dapat kita ketahui bahwa kualitas pelayanan pengemudi angkot sekarang ini selalu mengutamakan setoran dari pada kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang baik. Dimana angkot dapat berhenti dimana saja untuk menaikkan dan menurunkan penumpang selama tidak melewati rute-rute yang telah dibagi oleh organisasi privat yang mereka dirikan. Angkot juga memiliki muatan 12 orang dan terkadang pengemudi atau kernet melebihi muatan tersebut, sehingga penumpang yang ada bergantung di pintu dan di atas angkot sehingga dapat melanggar peraturan lalu lintas dan angkutan jalan. Sejalan dengan yang dipaparkan oleh UU RI No. 22 tahun 2009 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”.

Di ketahui bahwa pengembangan angkutan umum massal berbasis jalan di Indonesia diarahkan untuk menciptakan pelayanan yang handal dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat pengguna jasa angkutan umum, sehingga dapat mendorong masyarakat untuk tidak tergantung dengan menggunakan angkutan pribadi sendiri.

Sebagaimana kita ketahui bahwa angkutan umum seperti angkot di Kabupaten Mandailing Natal sangatlah berguna dan penting bagi masyarakat setempat untuk berpergian seperti bekerja, ke sekolah dan aktivitas lainnya. Angkot di Kabupaten Mandailing Natal memiliki batas waktu bekerja dimana jam kerjanya dari jam 06.00-18.00 WIB. Angkot memiliki penumpang anak sekolah dari SD, SMP, SMA dan pekerja, yang dimana berbagai angkot dari desa-desa ke kota dan dari kota ke desa untuk mengantar dan menjemput para pengguna jasa angkot. Terkadang masyarakat tidak merasa puas karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengemudi sangat tidak baik, salah satunya harga ongkos yang mana biasanya 5000/orang bisa naik 8000/orang jika sudah menjelang sore, pemberhentian atau penurunan penumpang yang tidak sesuai dengan tujuan berhenti penumpang dan terkadang pengemudi meminta penumpang untuk berganti angkot lain.

Masyarakat Panyabungan Kota dan Panyabungan Selatan terkadang merasa khawatir terhadap angkot yang mereka naiki, penumpang ingin mendapat pelayanan yang bagus, sehingga seringkali mereka memilih angkot yang memiliki kualitas pelayanan yang baik, dimana mengutamakan kenyamanan dan

keselamatan mereka. Penumpang mengetahui bahwa dalam menggunakan jasa angkutan tersebut kebanyakan pengemudi atau kernet tidak menaati peraturan lalu lintas sehingga membahayakan penumpang dan pengguna jalan lainnya, seperti ugal-ugalan di jalan raya dan berhenti mendadak untuk mendapatkan penumpang, karena terkadang pengemudi angkot berlomba-lomba dengan pengemudi angkot lainnya untuk mendapatkan penumpang sehingga membahayakan keselamatan, dan pengemudi dan kernet juga tidak pernah mementingkan kesehatan penumpang dengan cara mereka merokok dalam angkot sehingga mengganggu kenyamanan penumpang. Dari definisi di atas terlihat masyarakat Mendailing Natal tidak puas dan mengeluh terhadap pelayanan angkot di daerah ini.

Pada tanggal 26 Desember 2016 peneliti melakukan wawancara awal terhadap masyarakat Panyabungan Kota dan Panyabungan Selatan kepada pengguna jasa angkutan kota (angkot), Ibu Dahlia dan Aminah Sari Nasution yang biasa menggunakan jasa angkot, dalam wawancara awal Ibu Dahlia mengatakan :

Angkutan umum jaman sanari inda adong naberes, karna supir angkot inda paduli dohot keselamatan ni alak nadibagasan angkot niarii. Terkadangpe biaya angkot'ii ipagodang alai pala mandung potang ari, terutamo baentu alakna karejo dikantoran dot alakna marpokon dan selalu balap-balapan sajo, inda ipontingkon alakna dibagasan angkot nia'ii. Karna ima, ami pe agak malosok manaiki angkot ii karna inda paduli alai tu kepuasan nami mangunaon angkot nalai, lebih baik ami pala bisa dialap anakku dari pada maiki angkot .

(Angkutan umum zaman sekarang ini kurang baik, karena supir/pengemudi angkot tidak peduli dengan keselamatan penumpang yang ada didalam angkot tersebut. Terkadang biaya angkot dinaikkan jika sudah sore, terutama terhadap pekerja kantoran dan orang yang berbelanja. Supir selalu ugal-ugalan, tidak mementingkan penumpang didalam angkotnya. Oleh karena itu, kami terkadang malas menaiki angkot karena tidak mementingkan

kepuasan dalam menggunakan angkot mereka, kalau bisa memilih dijemput oleh anak kami dari pada menggunakan angkot).

Sedangkan dalam wawancara pada Siswi SMA yang bernama Aminah Sari Nasution yang biasa menaiki jasa pelayanan transportasi angkot, mengatakan :

Supir angkot tidak peduli dengan jumlah penumpang, sehingga penumpang bergantung diluar angkot dan diatas angkot, pengemudi dan keneknya juga terkadang menurunkan penumpangnya, sedangkan kami belum sampai ketempat tujuan kami.

(Pengemudi angkot tidak pernah peduli dengan jumlah penumpang dalam angkotnya, sehingga penumpang bergantung diluar angkot dan diatas angkot, pengemudi dan keneknya juga terkadang menurunkan penumpangnya, sedangkan kami belum sampai ketempat tujuan kami).

Dari wawancara awal yang dilakukan oleh peneliti diatas dapat diketahui bahwa pengemudi angkot kebanyakan tidak mementingkan keselamatan dan kenyamanan pengguna jasa angkot tersebut. Karena lebih mengutamakan kejar setoran sehingga kepuasan masyarakat dalam menggunakan angkot tidak diutamakan oleh pengemudi sehingga mereka merasa tidak puas dalam menggunakan jasa angkot. Hal ini terjadi karena populasi/kuantitas angkot yang semakin meningkat, seperti data awal dan wawancara yang diberikan oleh pegawai Dinas Perhubungan Panyabungan Kota Kab. Mandailing Natal Bapak Husein, dalam wawancara tersebut mengatakan :

“penyebab pengemudi angkot yang tidak pernah menaati peraturan lalu lintas dikarenakan populasi angkot yang semakin meningkat dan masyarakat juga sudah banyaknya menggunakan angkutan pribadi sendiri sehingga persaingan dalam mendapatkan jasa pengguna angkot semakin meningkat”.

Adapun data awal yang diberikan oleh Dinas Perhubungan pada tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1.1 Populasi/Kuantitas Angkutan Kota (angkot) di Kabupaten Mandailing Natal

NO.	RUTE	TARIF 2016	JUMLAH ANGKUTAN KOTA (Angkot)				
			2012	2013	2014	2015	2016
1.	Panyabungan kota - Panyabungan selatan	5000/orang	20	28	34	38	41
2.	Panyabungan kota – Kotanopan	15.000/orang	21	24	22	27	32
3.	Panyabungan kota – Sibanggor	10.000/orang	8	8	14	13	18
4.	Panyabungan kota – Morsip	20.000/orang	26	26	29	32	36
5.	Panyabungan kota – Natal	20.000/orang	17	21	26	28	34
6.	Panyabungan kota – Malintang	15.000/orang	22	26	28	31	36
7.	Panyabungan kota – Sirambas	8.000/orang	13	15	13	22	28
8.	Panyabungan kota – Pagur	10.000/orang	18	22	21	25	31
JUMLAH			145	170	187	216	256

Sumber: Kantor Dinas Perhubungan di Kab.Mandailing Natal 2016

Berdasarkan tabel 1.1, dapat kita lihat bahwa kualitas pelayanan transportasi umum dengan jalur atau rute terminal yang diatur oleh pemerintah dan organisasi privat di Panyabungan Kab. Mandailing Natal. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian untuk membahas kualitas pelayanan angkot di panyabungan kota-panyabunagn selatan untuk mengetahui seberapa banyaknya masyarakat yang merasa puas atau tidak puas dalam menggunakan angkot, peneliti juga hanya akan meneliti dari rute Panyabunggan Kota - Panyabunagan Selatan, dipilihnya rute panyabungan kota – panybungan selatan ini dikarenakan rute ini yang sering menyebabkan kecelakaan lalu lintas dan menyebabkan korban penumpang angkot dan pengguna jalan lainnya pertahunnya .

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini diberi judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengemudi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pemanfaatan Angkutan Kota Di Panyabungan Kota – Panyabungan Selatan”**.

B. Identifikasi masalah

1. Kekhawatiran masyarakat yang masih tinggi dalam menggunakan jasa angkot.
2. Masih adanya pengemudi angkutan kota yang merokok didalam angkot.
3. Pemberhentian yang tidak sesuai dengan keinginan penumpang.
4. Tingginya tingkat ugul-ugalan pengemudi angkot dangan pengemudi lainnya di jalan raya.
5. Masih adanya pengemudi sering melebihi muatan penumpang.
6. Masih adanya penambahan ongkos yang diminta oleh pengemudi.

C. Pembatasan masalah

Sesuai dengan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, karena keterbatasan yang ada pada penelitian. Maka permasalahan yang akan diteliti dibatasi pada pengaruh kualitas pelayanan oleh pengemudi terhadap kepuasan masyarakat dalam pemanfaatan angkutan kota di Panyabungan Kota – Panyabungan Selatan.

D. Rumusan masalah

Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan pengemudi terhadap kepuasan masyarakat dalam pemanfatan angkutan kota di Panyabungan Kota-Panyabungan selatan ?

E. Tujuan penelitian

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pengemudi terhadap kepuasan masyarakat dalam pemanfaatan angkutan kota di Panyabungan Kota – Panyabungan Selatan.

F. Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan atau pedoman,

1. Bagi penulis salah satu syarat untuk mendapatkan menyelesaikan studi S1 pada Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Bagi instansi sebagai pedoman untuk masa yang akan datang dan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau masukan dalam kualitas pelayanan untuk kepuasan masyarakat
3. Sebagai bahan masukan bagi mahasiswa dalam memecahkan masalah yang belum diketahui dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
4. Bagi peneliti berikutnya sebagai bahan referensi dalam meneliti masalah efektivitas penggunaan jasa transportasi umum dalam kepuasan masyarakat.