



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 6 Tahun 2023 Page 4716-4727

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Evaluasi Pelayanan dengan Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) Dari Bus Aneka Jaya Trayek Surabaya - Pacitan

Reihan Juliananta¹, Ibnu Solichin^{2✉}

Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, UPN "Veteran" Jawa Timur

Email: ibnu.ts@upnjatim.ac.id^{2✉}

Abstrak

Moda transportasi umum sangat diperlukan terutama angkutan massal berupa bus antar kota untuk memudahkan mobilisasi masyarakat, tidak menutup kemungkinan Kota Pacitan merupakan salah satu kota di Jawa Timur yang terletak di sisi paling barat Provinsi Jawa Timur dan berbatasan langsung dengan Provinsi Jawa Tengah. Kota Pacitan juga menjadi salah satu kota yang menunjang pariwisata Jawa Timur dan juga sudah dikenal hingga mancanegara. Kota Surabaya merupakan ibu kota Provinsi Jawa Timur. Kota Surabaya adalah sumber perekonomian dari Jawa Timur sehingga banyak perkantoran yang membuat Surabaya menjadi kota transit utama bagi pendatang dari beberapa kota termasuk Kota Pacitan. Untuk menganalisa evaluasi pelayanan pada bus patas Aneka Jaya trayek Surabaya – Pacitan digunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP), yaitu suatu metode yang sering digunakan untuk menilai tindakan yang dikaitkan dengan perbandingan bobot kepentingan antara faktor serta perbandingan beberapa alternatif pilihan. Dari hasil analisis dan perhitungan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* diperoleh beberapa kriteria evaluasi standar pelayanan minimum pada bus yaitu kriteria kenyamanan memiliki nilai bobot sebesar 18,34%, kriteria keselamatan memiliki nilai bobot sebesar 18,24%, kriteria keteraturan memiliki nilai bobot sebesar 16,43%, kriteria keamanan memiliki nilai bobot sebesar 16,02%, kriteria keterjangkauan memiliki nilai bobot sebesar 15,54%, kriteria kesetaraan memiliki nilai bobot sebesar kesetaraan 15,44%.

Kata Kunci: *Analytical Hierarchy Process (AHP), Evaluasi pelayanan, Angkutan umum, Standar Pelayanan Minimum (SPM)*

Abstract

Public transportation is very necessary, especially mass transportation in the form of inter-city buses to facilitate community mobilization. It is possible that Pacitan City is one of the cities in East Java which is located on the westernmost side of East Java Province and directly borders Central Java Province. Pacitan City is also one of the cities that supports East Java tourism and is also well known abroad. The city of Surabaya is the capital of East Java Province. The city of Surabaya is the economic source of East Java, so there are many offices which make Surabaya the main transit city for immigrants from several cities including Pacitan City. To analyze the service evaluation on the Patas Aneka Jaya bus on the Surabaya - Pacitan route, the Analytical Hierarchy Process (AHP) method was used, which is a method that is often used to assess actions that are linked to comparisons of importance weights between factors and comparisons of several alternative choices. From the results of analysis and calculations using the Analytical Hierarchy Process method, several evaluation criteria for minimum service standards on buses were obtained, namely comfort criteria had a weight value of 18.34%, safety criteria had a weight value of 18.24%, regularity criteria had a weight value of 16, 43%, security criteria have a weight value of 16.02%, affordability criteria have a weight value of 15.54%, equality criteria have a weight value of 15.44% equality.

Keywords: *Analytical Hierarchy Process (AHP), Service Evaluation, Public Transportation, Minimum Service Standards (SPM)*

PENDAHULUAN

Angkutan umum merupakan kendaraan yang digunakan untuk keperluan umum dengan sistem pembayaran. Salah satu angkutan umum yang sering digunakan untuk mengangkut banyak penumpang dengan jadwal, biaya, dan rute yang telah ditentukan adalah bus. Bus merupakan sarana transportasi darat yang berupa angkutan umum yang memiliki rute untuk menghubungkan dari satu daerah dengan daerah lain. Bus memiliki berbagai macam kelas yaitu mulai dari kelas ekonomi, non – ekonomi (patas), eksekutif (*sleeper*).

Angkutan umum satu – satunya yang memiliki trayek Surabaya – Pacitan yaitu PO. Aneka Jaya. Aneka jaya merupakan perusahaan otobus yang memiliki banyak trayek, salah satu trayek andalannya adalah Surabaya – Pacitan. Kantor pusat bus ini terletak di Kota Pacitan dan merupakan satu – satunya bus yang mempertahankan trayek Surabaya – Pacitan. Bus ini memiliki beberapa kelas yaitu ekonomi AC, non AC, Patas AC dan non toilet, kebanyakan armada bus yang digunakan untuk trayek Surabaya – Pacitan adalah bus dengan ukuran sedang terdiri dari 2 kelas yaitu ekonomi dan patas, dalam sekali keberangkatan dapat menampung 55 orang penumpang. Untuk waktu keberangkatan dalam trayek Surabaya – Pacitan tidak setiap menit ada bus, bus dalam trayek ini memiliki

jadwal keberangkatan dikarenakan tidak begitu banyak armada yang beroperasi dalam trayek ini.

Kota Pacitan merupakan salah satu tujuan wisatawan karena memiliki banyak wisata alam dan keindahan alam yang melimpah mulai dari sektor laut hingga wisata kulinernya, sedangkan Kota Surabaya merupakan pusat dari perniagaan dari Provinsi Jawa Timur sehingga banyaknya penumpang yang memiliki tujuan menuju Surabaya.

Mulai dari lapangan pekerjaan hingga perkantoran setiap orang di Provinsi Jawa Timur pasti menuju Kota Surabaya untuk mencari keperluan ataupun sebagian besar berkarir di kota pahlawan ini, tidak terkecuali masyarakat Kota Pacitan. Banyaknya penumpang yang menggunakan armada bus ini, maka diperlukan adanya evaluasi standar pelayanan minimum yang sesuai dengan peraturan yang berlaku agar sudut pandang kepuasan penumpang dan kekuarangan dari armada bus dapat dievaluasi. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah tingkat pelayanan pada armada Bus Aneka Jaya ini sudah dilakukan secara optimal dan mengacu pada PM. 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan. Adapun metode perhitungan yang digunakan yaitu *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

METODE PENELITIAN

Data sekunder merupakan data atau informasi yang didapat dari beberapa penelitian terdahulu dan instansi – instansi yang terkait dengan penelitian. Data ini biasanya didapatkan dengan datang langsung ke perusahaan terkait dikarenakan biasanya data ini merupakan data internal perusahaan. Seperti pada penelitian ini mendatangi langsung PO. Bus Aneka Jaya di Pacitan untuk mendapatkan karakteristik bus dan data penumpang harian.

Data primer merupakan data atau informasi yang didapat dengan terjun dan survei secara langsung di lapangan. Dalam penelitian ini data primer dilakukan dengan melakukan survei langsung kepada responden yang menggunakan layanan transportasi Bus Patas Aneka Jaya trayek Surabaya – Pacitan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penentuan Jumlah Sampel

Hasil dari perhitungan pada jumlah sampel penumpang bus patas Aneka Jaya trayek Surabaya – Pacitan, berdasarkan data rata – rata jumlah penumpang dari 5 jadwal keberangkatan didapatkan nilai n sebagai berikut :

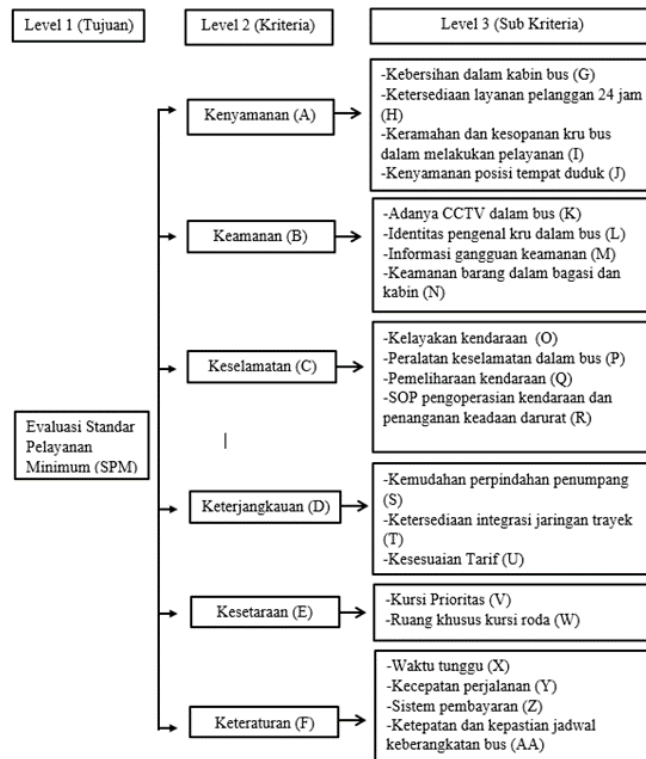
$$n = \frac{84240}{(1+84240.0,1^2)} = 99,88$$

$$n \approx 100$$

maka digunakan sampel sebanyak 100 responden

Struktur Hirarki Faktor pada Evaluasi Pelayanan

Berdasarkan hasil kriteria responden terdiri dari 3 level. Level pertama evaluasi pelayanan dalam bus, level kedua kriteria dari faktor standar pelayanan minimum, level ketiga yaitu hasil pengembangan dari kriteria yang terdiri dari beberapa subkriteria.



Gambar 1. Susunan Level Hirarki Evaluasi Standar Pelayanan Minimum

Faktor Pemilihan Standar Pelayanan Minimum "Faktor Kriteria Level II"

Penilaian prioritas pada faktor pemilihan evaluasi standar pelayanan minimum untuk kriteria level II terdapat pada tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1. Nilai Eigen Vektor Skala Prioritas pada "Kriteria Level II"

	A	B	C	D	E	F	Jumlah	Wi	E - Vektor
A	1.00	0.95	0.96	1.16	1.27	1.33	6.67	1.10	0.1833
B	1.05	1.00	0.90	1.04	0.80	1.00	5.79	0.96	0.1597
C	1.04	1.11	1.00	1.10	1.20	1.16	6.62	1.10	0.1832
D	0.86	0.96	0.91	1.00	1.09	0.83	5.65	0.94	0.1558
E	0.79	1.25	0.83	0.92	1.00	0.84	5.62	0.93	0.1539
F	0.75	1.00	0.86	1.21	1.20	1.00	6.01	0.99	0.1642
JUMLAH	5.49	6.28	5.46	6.43	6.56	6.16	36.37	6.02	1.00

Dari hasil perhitungan pada tabel 1 skala prioritas pada kriteria level II didapatkan kriteria kenyamanan sebesar 18,33%, kriteria keselamatan sebesar 18,32%, kriteria keteraturan sebesar 16,42%, kriteria keamanan sebesar 15,97%, kriteria keterjangkauan sebesar 15,58%, kriteria kesetaraan sebesar 15,39%.

Selanjutnya menentukan nilai indeks konsistensi (CI), dari perhitungan nilai menggunakan software Microsoft Excel didapatkan nilai eigen maksimum (λ_{maks}) = 6,03. Maka dilakukan pengukuran konsistensi secara deviasi sebagai berikut :

$$CI = (\lambda_{maks} - n) / (n - 1)$$

$$= (6,03 - 6) / (6 - 1) = 0,006$$

Nilai Indeks Rasio (RI) untuk ukuran matriks $n = 6$, nilai RI = 1,24

$$\text{Rasio Konsistensi CR} = CI/RI$$

$$= 0,006 / 1,24 = 0,005$$

Jadi nilai rasio konsistensi sebesar 0,005 kurang dari 0,1 atau 10% maka nilai ini dinyatakan konsisten, sesuai persyaratan konsistensi.

Faktor Pemilihan Standar Pelayanan Minimum "Kriteria Kenyamanan"

Penilaian prioritas pada faktor pemilihan evaluasi standar pelayanan minimum untuk kriteria kenyamanan terdapat pada tabel 2 sebagai berikut :

Tabel 2. Nilai Eigen Vektor Skala Prioritas pada "Kenyamanan"

	G	H	I	J	Jumlah	Wi	E-Vektor
G	1.00	0.82	0.91	0.84	3.57	0.89	0.2211
H	1.22	1.00	0.92	0.79	3.93	0.97	0.2408
I	1.10	1.09	1.00	0.73	3.92	0.97	0.2402
J	1.19	1.27	1.37	1.00	4.83	1.20	0.2979
JUMLAH	4.51	4.18	4.20	3.36	16.24	4.03	1.00

Dari hasil perhitungan pada tabel 2 skala prioritas pada kriteria kenyamanan didapatkan kenyamanan posisi tempat duduk 29,79%, ketersediaan layanan pelanggan 24 jam 24,08%, keramahan dan kesopanan kru bus dalam melakukan pelayanan 24,02%, kebersihan dalam kabin bus 22,11%.

Selanjutnya menentukan nilai indeks konsistensi (CI), dari perhitungan nilai menggunakan software Microsoft Excel didapatkan nilai eigen maksimum (λ_{maks}) = 4,01. Maka dilakukan pengukuran konsistensi secara deviasi sebagai berikut :

$$CI = (\lambda_{maks} - n) / (n - 1)$$

$$= (4,01 - 4) / (4 - 1) = 0,004$$

Nilai Indeks Rasio (RI) untuk ukuran matriks $n = 4$, nilai RI = 0,9

$$\begin{aligned}\text{Rasio Konsistensi CR} &= \text{CI/RI} \\ &= 0,004 / 0,9 = 0,005\end{aligned}$$

Jadi nilai rasio konsistensi sebesar 0,005 kurang dari 0,1 atau 10% maka nilai ini dinyatakan konsisten, sesuai persyaratan konsistensi.

Faktor Pemilihan Standar Pelayanan Minimum "Kriteria Keamanan"

Penilaian prioritas pada faktor pemilihan evaluasi standar pelayanan minimum untuk kriteria keamanan terdapat pada tabel 3 sebagai berikut :

Tabel 3. Nilai Eigen Vektor Skala Prioritas pada "Keamanan"

	K	L	M	N	Jumlah	Wi	E-Vektor
K	1.00	0.64	0.99	0.66	3.28	0.80	0.1979
L	1.57	1.00	0.73	0.66	3.95	0.93	0.2296
M	1.01	1.38	1.00	1.10	4.49	1.11	0.2751
N	1.52	1.52	0.91	1.00	4.95	1.20	0.2974
JUMLAH	5.11	4.54	3.62	3.42	16.68	4.05	1.00

Dari hasil perhitungan pada tabel 3 skala prioritas pada kriteria keamanan didapatkan keamanan barang dalam bagasi dan kabin 29,74%, informasi gangguan keamanan 27,51%, identitas pengenalan kru dalam bus 22,96%, adanya CCTV dalam bus 19,79%.

Selanjutnya menentukan nilai indeks konsistensi (CI), dari perhitungan nilai menggunakan software Microsoft Excel didapatkan nilai eigen maksimum (λ_{maks}) = 4,07. Maka dilakukan pengukuran konsistensi secara deviasi sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{CI} &= (\lambda_{\text{maks}} - n) / (n - 1) \\ &= (4,07 - 4) / (4 - 1) = 0,023\end{aligned}$$

Nilai Indeks Rasio (RI) untuk ukuran matriks $n = 4$, nilai RI = 0,9

$$\begin{aligned}\text{Rasio Konsistensi CR} &= \text{CI/RI} \\ &= 0,023 / 0,9 = 0,03\end{aligned}$$

Jadi nilai rasio konsistensi sebesar 0,03 kurang dari 0,1 atau 10% maka nilai ini dinyatakan konsisten, sesuai persyaratan konsistensi.

Faktor Pemilihan Standar Pelayanan Minimum "Kriteria Keselamatan"

Penilaian prioritas pada faktor pemilihan evaluasi standar pelayanan minimum untuk kriteria keselamatan terdapat pada tabel 4 sebagai berikut :

Tabel 4. Nilai Eigen Vektor Skala Prioritas pada "Keselamatan"

	O	P	Q	R	JUMLAH	Wi	E-Vektor
O	1.00	0.76	0.86	0.87	3.49	0.87	0.2162
P	1.31	1.00	0.81	0.80	3.92	0.96	0.2386
Q	1.17	1.24	1.00	1.02	4.43	1.10	0.2744
R	1.15	1.25	0.98	1.00	4.38	1.09	0.2709
JUMLAH	4.62	4.25	3.64	3.69	16.21	4.02	1.00

Dari hasil perhitungan pada tabel 4 skala prioritas pada kriteria keselamatan didapatkan pemeliharaan kendaraan 27,44%, SOP pengoperasian dan penanganan keadaan darurat 27,09%, peralatan keselamatan dalam bus 23,86%, kelayakan kendaraan 21,62%.

Selanjutnya menentukan nilai indeks konsistensi (CI), dari perhitungan nilai menggunakan software Microsoft Excel didapatkan nilai eigen maksimum (λ_{maks}) = 4,02. Maka dilakukan pengukuran konsistensi secara deviasi sebagai berikut :

$$CI = (\lambda_{maks} - n) / (n - 1)$$

$$= (4,02 - 4) / (4 - 1) = 0,005$$

Nilai Indeks Rasio (RI) untuk ukuran matriks $n = 4$, nilai RI = 0,9

$$\text{Rasio Konsistensi CR} = CI/RI$$

$$= 0,005 / 0,9 = 0,01$$

Jadi nilai rasio konsistensi sebesar 0,01 kurang dari 0,1 atau 10% maka nilai ini dinyatakan konsisten, sesuai persyaratan konsistensi.

Faktor Pemilihan Standar Pelayanan Minimum "Kriteria Keterjangkauan"

Penilaian prioritas pada faktor pemilihan evaluasi standar pelayanan minimum untuk kriteria keterjangkauan terdapat pada tabel 5 sebagai berikut :

Tabel 5. Nilai Eigen Vektor Skala Prioritas pada "Keterjangkauan"

	S	T	U	Jumlah	Wi	E-Vektor
S	1.00	0.58	0.75	2.33	0.76	0.2475
T	1.71	1.00	0.67	3.38	1.05	0.3415
U	1.34	1.50	1.00	3.83	1.26	0.4110
JUMLAH	4.05	3.08	2.42	9.55	3.06	1.00

Dari hasil perhitungan pada tabel 5 skala prioritas pada kriteria keterjangkauan didapatkan kesesuaian tarif 41,10%, ketersediaan integrasi jaringan trayek 34,15%, kemudahan perpindahan penumpang 24,75%.

Selanjutnya menentukan nilai indeks konsistensi (CI), dari perhitungan nilai

menggunakan software Microsoft Excel didapatkan nilai eigen maksimum (λ_{maks}) = 3,05. Maka dilakukan pengukuran konsistensi secara deviasi sebagai berikut :

$$\begin{aligned} CI &= (\lambda_{\text{maks}} - n) / (n - 1) \\ &= (3,05 - 3) / (3 - 1) = 0,025 \end{aligned}$$

Nilai Indeks Rasio (RI) untuk ukuran matriks $n = 3$, nilai RI = 0,58

$$\begin{aligned} \text{Rasio Konsistensi CR} &= CI/RI \\ &= 0,025 / 0,58 = 0,04 \end{aligned}$$

Jadi nilai rasio konsistensi sebesar 0,04 kurang dari 0,1 atau 10% maka nilai ini dinyatakan konsisten, sesuai persyaratan konsistensi.

Faktor Pemilihan Standar Pelayanan Minimum "Kriteria Kesetaraan"

Penilaian prioritas pada faktor pemilihan evaluasi standar pelayanan minimum untuk kriteria kesetaraan terdapat pada tabel 6 sebagai berikut :

Tabel 6. Nilai Eigen Vektor Skala Prioritas pada "Kesetaraan"

	V	W	Jumlah	Wi	E-Vektor
V	1.00	1.21	2.21	1.10	0.5480
W	0.82	1.00	1.82	0.91	0.4520
JUMLAH	1.82	2.21	4.04	2.01	1.00

Dari hasil perhitungan pada tabel 6 skala prioritas pada kriteria kesetaraan didapatkan kursi prioritas 54,80% dan ruang khusus kursi roda 45,20%.

Selanjutnya menentukan nilai indeks konsistensi (CI), dari perhitungan nilai menggunakan software Microsoft Excel didapatkan nilai eigen maksimum (λ_{maks}) = 2,00. Maka dilakukan pengukuran konsistensi secara deviasi sebagai berikut :

$$\begin{aligned} CI &= (\lambda_{\text{maks}} - n) / (n - 1) \\ &= (2,00 - 2) / (2 - 1) = 0 \end{aligned}$$

Nilai Indeks Rasio (RI) untuk ukuran matriks $n = 2$, nilai RI = 0

$$\begin{aligned} \text{Rasio Konsistensi CR} &= CI/RI \\ &= 0 / 0 = 0 \end{aligned}$$

Jadi nilai rasio konsistensi (CR) sebesar 0 lebih kecil dari 0,1 sama artinya lebih kecil dari 10%, maka nilai tersebut sudah sesuai dengan persyaratan konsistensi yaitu harus lebih kecil dari 0,1 atau 10%.

Faktor Pemilihan Standar Pelayanan Minimum "Kriteria Keteraturan"

Penilaian prioritas pada faktor pemilihan evaluasi standar pelayanan minimum untuk kriteria keteraturan terdapat pada tabel 7 sebagai berikut :

Tabel 7. Nilai Eigen Vektor Skala Prioritas pada "Keteraturan"

	X	Y	Z	AA	Jumlah	Wi	E-Vektor
X	1.00	0.49	0.58	0.87	2.95	0.71	0.1735
Y	2.02	1.00	0.83	0.71	4.57	1.05	0.2567
Z	1.72	1.20	1.00	0.88	4.80	1.16	0.2843
AA	1.15	1.40	1.14	1.00	4.69	1.16	0.2855
JUMLAH	5.89	4.10	3.56	3.46	17.00	4.08	1.00

Dari hasil perhitungan pada tabel 7 skala prioritas pada kriteria keteraturan didapatkan ketepatan dan kepastian jadwal keberangkatan bus 28,55%, sistem pembayaran 28,43%, kecepatan perjalanan 25,67%, waktu tunggu 17,35%.

Selanjutnya menentukan nilai indeks konsistensi (CI), dari perhitungan nilai menggunakan software Microsoft Excel didapatkan nilai eigen maksimum (λ_{maks}) = 4,08. Maka dilakukan pengukuran konsistensi secara deviasi sebagai berikut :

$$CI = (\lambda_{maks} - n) / (n - 1)$$

$$= (4,08 - 4) / (4 - 1) = 0,027$$

Nilai Indeks Rasio (RI) untuk ukuran matriks $n = 4$, nilai RI = 0,9

$$\text{Rasio Konsistensi CR} = CI/RI$$

$$= 0,027 / 0,9 = 0,029$$

Jadi nilai rasio konsistensi sebesar 0,029 kurang dari 0,1 atau 10% maka nilai ini dinyatakan konsisten, sesuai persyaratan konsistensi.

Tingkat Prioritas Akhir Evaluasi Standar Pelayanan Minimum Bus

Perhitungan selanjutnya menentukan nilai tingkat prioritas dengan cara mengkalikan bobot sub kriteria dengan bobot kriteria lalu merubah nilai tersebut dalam presentase.

Contoh perhitungan nilai tingkat prioritas :

$$\text{Bobot prioritas} = \text{Bobot sub kriteria kursi prioritas} \times \text{bobot kriteria kesetaraan} / 100$$

$$= 54,80 \times 15,44 / 100 = 8,46 \%$$

Tabel 8. Tingkat Prioritas Akhir Faktor Evaluasi Standar Pelayanan Minimum

No	Faktor Sub Kriteria		Faktor Kriteria		Bobot Prioritas
	Faktor Pemilihan	Bobot	Faktor Pemilihan	Bobot	
1	Kebersihan dalam kabin bus	22.11	Kenyamanan	18.34	4.05%
2	Ketersediaan layanan pelanggan 24 jam	24.08			4.42%
3	Keramahan dan kesopanan kru dalam melakukan pelayanan	24.02			4.41%
4	Kenyamanan posisi tempat duduk	29.79			5.46%
5	Adanya CCTV dalam bus	19.79	Keamanan	16.02	3.17%
6	Identitas pengenalan kru dalam bus	22.96			3.68%

7	Informasi gangguan keamanan	27.51			4.41%
8	Keamanan barang dalam bagasi dan kabin	29.74			4.76%
9	Kelayakan kendaraan	21.62	Keselamatan	18.24	3.94%
10	Peralatan keselamatan dalam bus	23.86			4.35%
11	Pemeliharaan kendaraan	27.44			5.01%
12	SOP pengoperasian kendaraan dan penanganan keadaan darurat	27.09			4.94%
13	Kemudahan perpindahan penumpang	24.75	Keterjangkauan	15.54	3.85%
14	Ketersediaan integrasi jaringan trayek	34.15			5.31%
15	Kesesuaian tarif	41.1			6.39%
16	Kursi prioritas	54.8	Kesetaraan	15.44	8.46%
17	Ruang khusus kursi roda	45.2			6.98%
18	Waktu tunggu	17.35	Keteraturan	16.43	2.85%
19	Kecepatan perjalanan	25.67			4.22%
20	Sistem pembayaran	28.43			4.67%
21	Ketepatan dan kepastian jadwal keberangkatan bus	28.55			4.69%
Total				100	100%

Dari hasil analisa pada tabel 8 menunjukkan bahwa faktor terbesar dari evaluasi standar pelayanan minimum adalah kriteria kenyamanan dan kriteria terendah adalah kriteria kesetaraan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian evaluasi standar pelayanan minimum bus patas Aneka Jaya trayek Surabaya – Pacitan didapatkan beberapa jenis faktor kriteria yaitu kriteria kenyamanan, kriteria keamanan, kriteria keselamatan, kriteria keterjangkauan, kriteria kesetaraan, kriteria keteraturan. Nilai evaluasi standar pelayanan minimum terbesar dari bus patas Aneka Jaya trayek Surabaya – Pacitan yaitu pada kriteria kenyamanan 18,34% dan kriteria terendah pada kriteria kesetaraan 15,44%. Serta terdapat beberapa sub kriteria yang dibawah angka 4% yaitu adanya CCTV dalam bus 3,17%, identitas pengenalan kru dalam bus 3,68%, kelayakan kendaraan 3,94%, kemudahan perpindahan penumpang 3,85%, dan waktu tunggu 2,85%. Kurangnya perhatian terhadap beberapa sub kriteria tersebut yang membuat sub kriteria tersebut berada di bawah nilai 4%. Sehingga perlunya perhatian dari pihak perusahaan otobus ataupun dari pihak penumpang agar dapat terwujudnya standar pelayanan minimum yang ideal.

DAFTAR PUSTAKA

- Amudi, A., Wicaksono, A., & Widyawati, A. I. (2015). Evaluasi Kinerja Lajur Khusus Sepeda Dan Becak Di Jalan KH. Wahid Hasyim Kabupaten Jombang. *Rekayasa Sipil*, 9(2), pp.148-158. <https://rekayasasipil.ub.ac.id>
- Astuti, J., & Fatma, E. (2017). Evaluasi Pemilihan Penyedia Jasa Kurir Berdasarkan Metode Analytical Hierarchy Process (Ahp). *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(1), 28. <https://doi.org/10.30988/jmil.v1i1.5>
- Haradongan, F. (2014). Analysis of Stated Importance for Transport Mode Choices Using Ahp. *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, 16, 153–160.
- Irawati, S., Agustin, I. W., & Dwi Ari, I. R. (2022). Evaluasi Kinerja Parkir Guna Mendukung Penerapan Park and Ride Di Stasiun Sidoarjo. *Jurnal Pengembangan Kota*, 10(1), 104–117. <https://doi.org/10.14710/jpk.10.1.104-117>
- Kemenhub. (2012). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan. *Mentri Perhubungan Republik Indonesia*, 13.
- Pradana, F. (2012). Penggunaan Metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP) Dalam Kajian Strategi *Transportation Demand Management* (TDM)) (Studi Kasus Kota Bandung). *Teknika: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 8(2), 124. <https://doi.org/10.36055/tjst.v9i2.6693>
- Prasetyo, S. C. A., Hatmoko, J. U. D., & Setiadji, B. H. (2016). Model Sistem Peringkat Untuk Penilaian Kinerja Lingkungan Pada Proyek Konstruksi Jalan. *Jurnal Transportasi*, 16(3), 213–222. <https://journal.unpar.ac.id/index.php/journaltransportasi/article/view/2571>
- Rasyid, M., & Wagola, E. S. (2021). Sistem Pendukung Keputusan Dalam Pemilihan Alat Transportasi Laut Di Kabupaten Buru Menggunakan Ahp (Analytic Hierarchy Process). *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 9(1), 10. <https://doi.org/10.24912/jitiuntar.v9i1.9025>
- Ryan, Cooper, & Tauer. (2013). 濟無No Title No Title No Title. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 4(10), 12–26.
- Samsudin, I. S. (2018). Sistem Pelayanan Pada Angkutan Kota Rute Tetap Dan Rute Bebas Di Kota Palangkaraya. *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, 19(2), 133. <https://doi.org/10.25104/jptd.v19i2.611>
- Sriharyati, S., & Sholihannisa, L. U. (2020). Evaluasi Perencanaan Pembangunan Kabupaten Bandung Barat dengan Menggunakan Analytic Hierarchy Procces (AHP). *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(1), 59–84. <http://jurnal.plb.ac.id/index.php/atrabis/article/view/420>
- Muhtadi, A. (2012). EVALUASI PELAYANAN BUS dan MPU KOTA SURABAYA UNTUK

MENUNJANG SISTEM TRANSPORTASI BERKELANJUTAN. *Prosiding Konferensi Nasional Pascasarjana Teknik Sipil (KNPTS)* , October 2017, 2–7.
<https://www.researchgate.net/publication/320585569>

- Suliyanti, R. (2010). Kajian Evaluasi Standar Pelayanan Minimum Khususnya Pada Bus Akap Di Jawa Tengah. *Warta Penelitian Perhubungan*, 22(11), 1131–1154.
<https://doi.org/10.25104/warlit.v22i11.1151>
- Arifin, A. M., Gemina, D., & Silaningsih, E. (2015). Analysis of Commuter's Satisfaction Level in Transjakarta Bus Facility Based on Minimum Service Standart (MSS). *Jurnal Sosial Humaniora*, 6(2), 104–121.
- Damargita, A., Ari, I. R. A., & Agustin, I. W. (2015). Revitalisasi Pelayanan Angkutan Kota Malang Berdasarkan Persepsi Stakeholder (Studi Kasus: Trayek LDG). *Indonesian Green Technology Journal*, 4(2), 46–55.
<https://igtj.ub.ac.id/index.php/igtj/article/view/144>.