

SURAT PENCATATAN CIPTAAN

Dalam rangka perlindungan ciptaan di bidang ilmu pengetahuan, seni dan sastra berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, dengan ini menerangkan:

Nomor dan tanggal permohonan : EC00201805540, 2 Maret 2018

Pencipta

Nama : **Dr. Ir. Nurlita Pertiwi, M.T., Dr. Anas Arfandi, M.Pd, dkk**

Alamat : Jalan A.P.Pettarani 3 No. 19D , Makassar, Sulawesi Selatan, 90222

Kewarganegaraan : Indonesia

Pemegang Hak Cipta

Nama : **Dr. Ir. Nurlita Pertiwi, M.T., Dr. Anas Arfandi, M.Pd, dkk**

Alamat : Jalan A.P.Pettarani 3 No.19D , Makassar, Sulawesi Selatan, 90222

Kewarganegaraan : Indonesia

Jenis Ciptaan : **Karya Tulis Lainnya**

Judul Ciptaan : **Instrumen Pengukuran Kualitas Pelayanan Angkutan Umum**

Tanggal dan tempat diumumkan untuk pertama kali di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia : 1 Oktober 2017, di Makassar

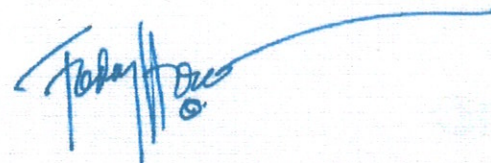
Jangka waktu perlindungan : Berlaku selama hidup Pencipta dan terus berlangsung selama 70 (tujuh puluh) tahun setelah Pencipta meninggal dunia, terhitung mulai tanggal 1 Januari tahun berikutnya.

Nomor pencatatan : 000102424

adalah benar berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Pemohon.

Surat Pencatatan Hak Cipta atau produk Hak terkait ini sesuai dengan Pasal 72 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.

a.n. MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
DIREKTUR JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL



Dr. Freddy Harris, S.H., LL.M., ACCS.
NIP. 196611181994031001



ANALISIS MODEL PELAYANAN PETE PETE SMART DI KOTA MAKASSAR

No: Hari/ Tanggal: Lokasi:

Selamat Pagi/Siang, Kami Mahasiswa dari FT UNM akan melakukan kegiatan **penelitian mengenai Angkutan Umum** di Kota Makassar. Untuk itu, kami mengharapkan tanggapan bapak/ibu/saudara(i) memilih jawaban yang disediakan.

A. Identitas responden:

1. Nama :
2. Usia :
3. Pekerjaan :
4. Alamat :

B. Karakteristik responden:

1. **Jarak Rumah** dengan Jalan Umum :
2. **Karakteristik Tempat Tinggal** : Pemukiman / Perumahan / Lainnya
3. **Jalur Angkutan Umum** Responden :
4. Kendaraan yang dimiliki dirumah : **Mobil/ Motor/ Sepeda/ Tidak punya *)**
5. Menggunakan pete-pete : kali (dalam sepekan)
6. Jalur yang **sering** digunakan :
7. Daerah yang **sering** dikunjungi :

C. Persepsi terhadap Angkutan Pete-pete

Tangible (Bukti nyata pelayanan)

| No | Pernyataan | Sangat setuju | Setuju | Kurang setuju | Tidak setuju |
|----|---|---------------|--------|---------------|--------------|
| 1 | Kondisi kendaraan Pete-pete masih baik | | | | |
| 2 | Tempat duduk pete pete nyaman bagi penumpang | | | | |
| 3 | Sirkulasi Udara di dalam Pete-pete sudah Baik | | | | |
| 4 | Penampilan sopir pete-pete rapi | | | | |

Reliability (Kemampuan memberikan pelayanan)

| No | Pernyataan | Sangat setuju | Setuju | Kurang setuju | Tidak setuju |
|----|--|---------------|--------|---------------|--------------|
| 1 | Ketepatan Waktu Berangkat pete-pete yang jelas | | | | |
| 2 | Kenyamanan Penumpang Pete-pete diperhatikan | | | | |
| 3 | Ketersediaan Kendaraan yang banyak | | | | |

Responsiveness (Daya tanggap, informatif, layanan)

| No | Pernyataan | Sangat setuju | Setuju | Kurang setuju | Tidak setuju |
|----|---|---------------|--------|---------------|--------------|
| 1 | Pete pete selalu ada saat diperlukan | | | | |
| 2 | Penumpang merasa puas dengan layanan cepat | | | | |
| 3 | Pete-pete dapat melintasi jalur diluar wilayahnya | | | | |

Assurances (komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun).

| No | Pernyataan | Sangat setuju | Setuju | Kurang setuju | Tidak setuju |
|----|--|---------------|--------|---------------|--------------|
| 1 | Sopir Pete-pete berkomunikasi dengan baik kepada penumpang | | | | |
| 2 | Keamanan Penumpang Pete-pete terjaga dengan baik | | | | |
| 3 | Sopir Pete-pete mengendarai mobil dengan baik | | | | |
| 4 | Sopir pete pete memahami daerah dan jalur kendaraan umum di Kota Makassar | | | | |
| 5 | Sopir pete pete sopan terhadap penumpang | | | | |

Emphaty (perhatian yang tulus dan bersifat individual)

| No | Pernyataan | Sangat setuju | Setuju | Kurang setuju | Tidak setuju |
|----|---|---------------|--------|---------------|--------------|
| 1 | Sopir Pete-pete peduli terhadap keinginan penumpang | | | | |
| 2 | Sopir Pete-pete memberi perlakuan yang sama bagi semua penumpang | | | | |

D. Pete-pete Smart

| No | Pernyataan | Sangat setuju | Setuju | Kurang setuju | Tidak setuju |
|----|--|---------------|--------|---------------|--------------|
| 1 | Bentuk kendaraan Pete-pete Smart unik | | | | |
| 2 | Tempat duduk pete pete nyaman bagi penumpang | | | | |
| 3 | Pengatur suhu di dalam Pete-pete Smart | | | | |
| 4 | Penampilan sopir pete-pete rapi | | | | |
| 5 | Pete pete Smart dilengkapi fasilitas charger HP | | | | |
| 6 | Pete pete Smart dilengkapi fasilitas wi-fi | | | | |
| 7 | Pete pete Smart bisa menampung penumpang berkebutuhan khusus | | | | |
| 8 | Ada jadwal waktu berangkat dan tiba yang jelas | | | | |
| 9 | Tersedia halte untuk kenyamanan penumpang menunggu pete pete | | | | |
| 10 | Informasi Rute/Jalur yang jelas | | | | |
| 11 | Sopir Pete-pete Smart dapat memberi informasi daerah/wilayah di Kota Makassar | | | | |
| 12 | Sopir Pete-pete Smart memberi informasi jalur kendaraan umum di Kota Makassar | | | | |
| 13 | Sopir Pete-pete Smart mengendarai kendaraan dengan baik | | | | |
| 14 | Sopir Pete-pete Smart peduli terhadap keinginan penumpang | | | | |
| 15 | Sopir Pete-pete Smart memberi perlakuan yang sama bagi semua penumpang | | | | |

Harapan Responden pada pelayanan transportasi umum:

.....

.....

.....

Terima Kasih atas tanggapan bapak/ibu/saudara(i), semoga dapat memberikan masukan bagi Pemerintah Kota Makassar dalam peningkatan pelayanan bidang transportasi.

Enumerator

Responden

(_____)

(_____)