

PILIHAN PELAYANAN PENUMPANG ANGKUTAN PERKOTAAN INDONESIA

Imam Basuki¹ dan Siti Malkhamah²

¹ Program Studi Teknik Sipil, Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Mahasiswa Program Doktor Jurusan Teknik Sipil dan Lingkungan
Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
Jl. Grafika No. 2, Kampus UGM, Yogyakarta
Tel: (0274) 545675 Fax: (0274) 545676
email : imbas@mail.uajy.ac.id

² Guru Besar Bidang Transportasi
Jurusan Teknik Sipil dan Lingkungan
Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
Jl. Grafika No. 2, Kampus UGM, Yogyakarta
Tel: (0274) 545675 Fax: (0274) 545676
email : smalkhamah@mstt.ugm.ac.id

ABSTRAK

Penelitian dasar untuk menentukan keinginan pelayanan yang dikehendaki oleh penumpang angkutan perkotaan di Indonesia dilakukan di empat kota dengan kategori kecil, sedang, besar dan metropolitan. Penelitian ini merupakan bagian dari proses menentukan kriteria tolok ukur kinerja angkutan perkotaan di Indonesia. Penelitian dilakukan dengan metode wawancara kuisioner terhadap penumpang angkutan perkotaan. Analisa hasil penelitian terhadap kinerja pelayanan angkutan perkotaan yang dikehendaki secara kuantitatif dan kualitatif, memperlihatkan adanya suatu keinginan tingkat pelayanan yang signifikan dengan kategori besaran kota.

Kata kunci: kinerja pelayanan, angkutan perkotaan, besaran kota, tolok ukur.

1. PENDAHULUAN

Transportasi merupakan unsur yang sangat penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian, serta berpengaruh pada hampir semua aspek kehidupan. Transportasi juga berperan sebagai penunjang, pendorong dan penggerak bagi pertumbuhan maupun perkembangan potensi daerah dalam kaitannya dengan peningkatan dan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya.

Didasarkan pada peran penting transportasi, maka lalu lintas dan angkutan harus ditata dalam satu kesatuan sistem transportasi nasional secara terpadu agar mampu mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang seimbang dengan tingkat kebutuhan/permintaan, dalam pengertian dapat memberikan tingkat pelayanan yang layak dan dengan biaya yang terjangkau oleh pemakai jasa transportasi.

Pengembangan angkutan umum di wilayah perkotaan di Indonesia diarahkan untuk menciptakan suatu pelayanan yang handal dan terjangkau oleh segenap lapisan masyarakat pengguna jasa angkutan umum, dalam hal ini tentunya mempertimbangkan pula kemudahan aksesibilitas bagi kelompok masyarakat dengan kemampuan berbeda (penyandang cacat, manula, wanita hamil, dan kanak-kanak). Dengan terciptanya pelayanan angkutan umum yang handal, maka diharapkan pada jangka panjang keberadaan pelayanan angkutan umum akan mampu mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap penggunaan kendaraan pribadi.

Permasalahan utama dirasakan saat ini adalah rendahnya kualitas pelayanan angkutan umum di perkotaan sehingga kecenderungan masyarakat kota untuk lebih menyukai penggunaan kendaraan pribadi. Mengacu pada Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Nomor 14 Tahun 1992, kondisi angkutan umum di wilayah perkotaan di Indonesia, pada saat ini terkesan belum tertata dengan baik, dimana kinerja pelayanannya kurang memadai, seperti misalnya jaringan pelayanan yang belum menjangkau seluruh wilayah yang semestinya.

Dalam Masterplan Perhubungan Darat (2005) Transportasi perkotaan dikembangkan dengan tujuan untuk menciptakan keseimbangan antara sistem angkutan umum dan pergerakan kendaraan pribadi. Pengembangan sistem angkutan umum dan pergerakan kendaraan pribadi dikembangkan secara terencana, terpadu antar berbagai jenis moda transportasi sesuai dengan besaran kota, fungsi kota, dan hirarki fungsional kota dengan mempertimbangkan

karakteristik dan keunggulan karakteristik moda, perkembangan teknologi, pemakaian energi, lingkungan dan tata ruang.

Dalam rencana pembangunan jangka menengah transportasi darat bidang lalu lintas angkutan jalan raya, salah satu kebijakan pembangunan transportasi darat adalah mendorong penggunaan angkutan massal untuk menggantikan kendaraan pribadi di perkotaan sebagai pelaksanaan pembatasan kendaraan pribadi, antara lain dengan mengembangkan standar pelayanan angkutan umum massal untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dan mampu berkompetisi dengan kendaraan pribadi.

Sejalan dengan kebijakan pembangunan transportasi darat untuk mendorong penggunaan angkutan massal untuk menggantikan kendaraan pribadi di perkotaan sebagai pelaksanaan pembatasan kendaraan pribadi dengan mengembangkan standar pelayanan angkutan umum massal untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dan mampu berkompetisi dengan kendaraan pribadi, maka perlu dibuat suatu standar pelayanan minimal bagi pelayanan angkutan perkotaan. Bertitik tolak dari hal tersebut diatas dipandang perlu dibuat standarisasi tentang penilaian kinerja angkutan perkotaan, sehingga pelayanan angkutan perkotaan dengan menggunakan bus dapat lebih optimal. Sehingga dapat membantu mensukseskan program kebijakan dari dirjen perhubungan darat tersebut.

Dalam makalah ini akan dilakukan penelitian untuk mengetahui keinginan pelayanan yang diharapkan penumpang angkutan perkotaan dikota-kota di Indonesia, dimana dilakukan penelitian di empat kota dalam kategori kota kecil, kota sedang, kota besar dan kota metropolitan.

2. INDIKATOR PELAYANAN

Dalam Nasution (2004), untuk mengukur tingkat keberhasilan atau kinerja dari sistem operasi transportasi ada beberapa parameter/indikator yang bisa dilihat, yaitu yang pertama menyangkut ukuran kuantitatif yang dinyatakan dengan tingkat pelayanan, dan yang kedua yang lebih bersifat kualitatif dan dinyatakan dengan mutu pelayanan.

Faktor Tingkat Pelayanan

Mencakup masalah kapasitas dan aksesibilitas.

a) Kapasitas.

Kapasitas dinyatakan sebagai jumlah penumpang atau barang yang bisa dipindahkan dalam satuan waktu tertentu, misalnya orang/jam atau ton/jam. Dalam hal ini kapasitas ini merupakan fungsi dari kapasitas atau ukuran tempat atau sarana transportasi dan kecepatan, serta mempengaruhi besarnya tenaga gerak yang dibutuhkan. Pada dasarnya, biasanya semua pihak berusaha untuk meningkatkan kapasitas dengan cara memperbesar ukuran, mempercepat perpindahan, merapatkan atau memadatkan penumpang/barang angkutan. Namun demikian ada batasan-batasan yang harus diperhatikan dalam mengupayakan hal-hal tersebut, yaitu antara lain keterbatasan ruang gerak yang ada, keselamatan, kenyamanan dan lain-lain.

b) Aksesibilitas

Aksesibilitas menyatakan tentang kemudahan orang dalam menggunakan suatu sarana transportasi tertentu dan bisa berupa fungsi dari jarak maupun waktu. Suatu sistem transportasi sebaiknya bisa diakses dengan mudah dari berbagai tempat dan pada setiap saat untuk mendorong orang menggunakannya dengan mudah,

Faktor Kualitas Pelayanan

a) Keselamatan

Keselamatan ini erat hubungannya dengan masalah kemungkinan kecelakaan dan terutama berkaitan erat dengan sistem pengendalian yang digunakan. Suatu sistem transportasi yang mempunyai suatu sistem pengendalian yang ketat, biasanya mempunyai tingkat keselamatan dan keamanan yang tinggi, contohnya adalah kereta api atau pesawat udara.

b) Keandalan

Keandalan ini berhubungan dengan faktor-faktor seperti ketetapan jadwal waktu dan jaminan sampai di tempat tujuan. Suatu sistem transportasi yang andal berarti bahwa penumpang dan atau barang yang diangkutnya bisa sampai pada waktu yang tepat dan tidak mengalami gangguan atau kerusakan.

c) **Fleksibilitas**

Fleksibilitas adalah kemudahan yang ada dalam mengubah segala sesuatu sebagai akibat adanya kejadian yang berubah tidak sesuai dengan skenario yang direncanakan. Contohnya adalah, apabila pola perjalanan orang berubah akibat perkembangan telekomunikasi, maka sistem transportasi yang bersangkutan juga bisa dengan mudah disesuaikan.

d) **Kenyamanan**

Kenyamanan transportasi, terutama berlaku untuk angkutan penumpang, erat kaitannya dengan masalah tata letak tempat duduk, sistem pengaturan udara di dalam kendaraan, ketersediaan fasilitas khusus seperti toilet, tempat makan, waktu operasi dan lain-lain

e) **Kecepatan**

Kecepatan merupakan faktor yang sangat penting dan erat kaitannya dengan masalah efisiensi sistem transportasi. Pada prinsipnya orang selalu menginginkan kecepatan yang tinggi dalam bertransportasi, namun demikian, keinginan itu kadang-kadang dibatasi oleh berbagai hal, misalnya kemampuan mesin atau tenaga penggerak yang terbatas, masalah keselamatan dan kemampuan manusia dalam mengendalikan pergerakan yang juga terbatas dan lain-lain.

f) **Dampak**

Dampak transportasi sangat beragam jenisnya, mulai dari dampak lingkungan (polusi, kebisingan, getaran dan lain-lain) sampai dengan dampak sosial politik yang ditimbulkan/diharapkan oleh adanya suatu operasi lalu lintas serta besarnya konsumsi energi yang dibutuhkan.

3. PELAYANAN YANG DIHARAPKAN

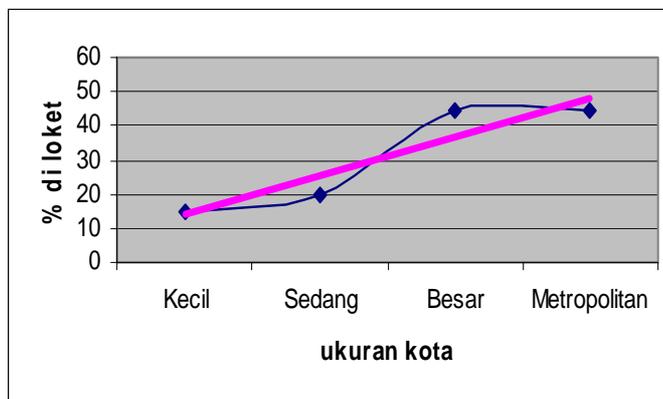
Penelitian terhadap penumpang angkutan perkotaan mengambil sample secara acak sebanyak 2.004 kuesioner dilakukan di kota Salatiga, Manado, Yogyakarta dan Palembang.

Pilihan Pelayanan

Menurut Pasal 43 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992, tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pengusaha angkutan umum wajib menggunakan karcis penumpang yang merupakan tanda bukti telah terjadinya perjanjian angkutan dan pembayaran biaya angkutan. Dalam tabel 1 dan gambar 1 memperlihatkan bahwa kecenderungan semakin besar ukuran kota para penumpang menginginkan penggunaan karcis dengan membeli di loket. Secara khusus untuk kota besar Yogyakarta terlihat prosentase yang tinggi, hal ini dikarenakan masyarakat khususnya penumpang angkutan perkotaan sudah terbiasa dengan kondisi tersebut berkaitan dengan beroperasinya bus perkotaan Trans Tugu. Namun sebagian besar penumpang memilih pembayaran tiket langsung dengan uang tanpa menggunakan karcis.

Tabel 1. Prosentase Pemilihan Sistem pembayaran tiket

	Salatiga	Manado	Yogyakarta	Palembang
Uang langsung	84,85	80,34	55,47	55,84
Beli karcis di loket	15,15	19,66	44,53	44,16

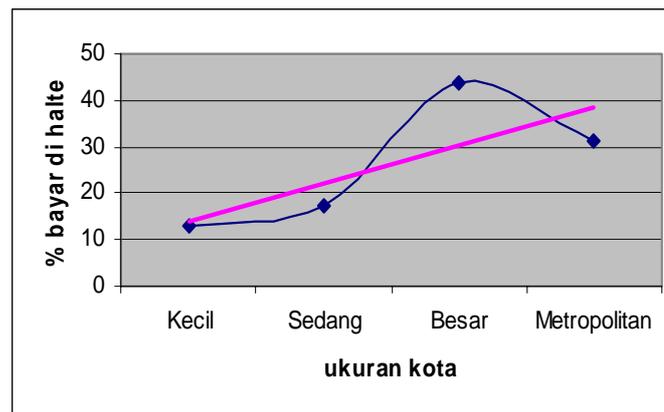


Gambar 1. Grafik kemauan pembayaran di loket terhadap ukuran kota

Tempat pembayaran tarif angkutan umum sebagian besar memilih langsung di atas kendaraan, hal ini dimungkinkan dengan kondisi pelayanan yang selama ini berlangsung. Dalam tabel 2 dan gambar 2 memperlihatkan bahwa kecenderungan semakin besar ukuran kota para penumpang menginginkan pembayaran karcis dilakukan di halte. Secara khusus untuk kota besar Yogyakarta terlihat prosentase yang tinggi, hal ini dikarenakan masyarakat khususnya penumpang angkutan perkotaan sudah terbiasa dengan kondisi tersebut berkaitan dengan beroperasinya bus perkotaan Trans Tugu.

Tabel 2. Prosentase Pemilihan Tempat pembayaran tarif angkutan

	Salatiga	Manado	Yogyakarta	Palembang
Bayar di halte	12,75	17,27	43,51	31,25
Bayar di atas bus	87,25	82,73	56,49	68,75



Gambar 2. Grafik kemauan pembayaran di halte terhadap ukuran kota

Besar tarif sebagian besar memilih menggunakan tarif yang sama, hanya untuk kota Salatiga sebagian besar memilih menggunakan tarif berdasarkan jarak/zone, hal ini berdasarkan kondisi angkutan di kota Salatiga yang relatif melayani angkutan jarak pendek. Dapat dikatakan bahwa pemilihan besar tarif mengikuti kebiasaan di kota studi. Hal tersebut diperlihatkan pada tabel 3.

Tabel 3. Prosentase Pemilihan sistem tarif angkutan

	Salatiga	Manado	Yogyakarta	Palembang
Sama	45,62	68,31	67,80	51,51
Berdasar jarak/zone	54,38	31,69	32,20	48,49

Posisi tempat duduk pada angkutan perkotaan responden sebagian besar menghendaki posisi seperti yang sudah berjalan selama ini di masing-masing kota studi (tabel 4).

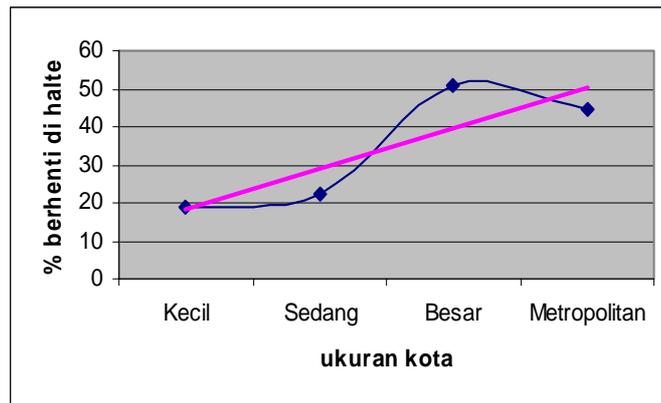
Tabel 4. Tempat duduk angkutan perkotaan

	Salatiga	Manado	Yogyakarta	Palembang
Berjajar	43,42	90,72	66,80	68,62
Berhadapan	56,58	9,28	33,20	31,38

Lokasi berhenti angkutan perkotaan, semakin besar ukuran kota, tempat henti semakin dibutuhkan (kebutuhan akan berhenti tidak sembarang tempat) atau semakin besar ukuran kota maka semakin tidak boleh berhenti sembarang tempat. Pada suatu kota, maka semakin ke tengah kota (semakin besar kepadatan penduduk/kegiatannya, maka semakin tidak boleh berhenti di sembarang tempat) hal ini dapat dilihat kecenderungannya pada gambar 3.

Tabel 5. Lokasi perhentian angkutan perkotaan

	Salatiga	Manado	Yogyakarta	Palembang
Halte saja	18,62	22,07	51,11	44,61
Sembarang tempat	81,38	77,93	48,89	55,39



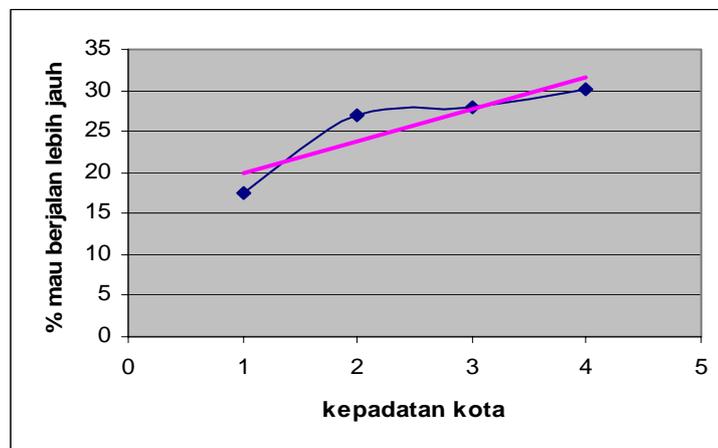
Gambar 3. Grafik kecenderungan berhenti di halte terhadap ukuran kota

Standar Pelayanan

Jarak berjalan kaki menuju tempat perhentian kendaraan angkutan, semua ingin berjalan sependek mungkin dan sedekat mungkin. Apabila dianalisis berdasarkan kepadatan penduduk/kegiatan di daerah tersebut, maka terdapat hubungan seperti diperlihatkan pada gambar 4. yaitu semakin padat daerah perkotaan maka semakin banyak orang yang mau untuk berjalan lebih dari 300 m.

Tabel 6. Kemauan berjalan kaki menuju halte

	Salatiga	Manado	Yogyakarta	Palembang
100 – 300 m	73.05	82.39	69.74	72.07
300 – 500 m	21.40	11.55	22.04	20.04
500 – 750 m	4.73	3.60	6.61	4.26
750 – 1.000 m	0.82	2.46	1.60	3.62

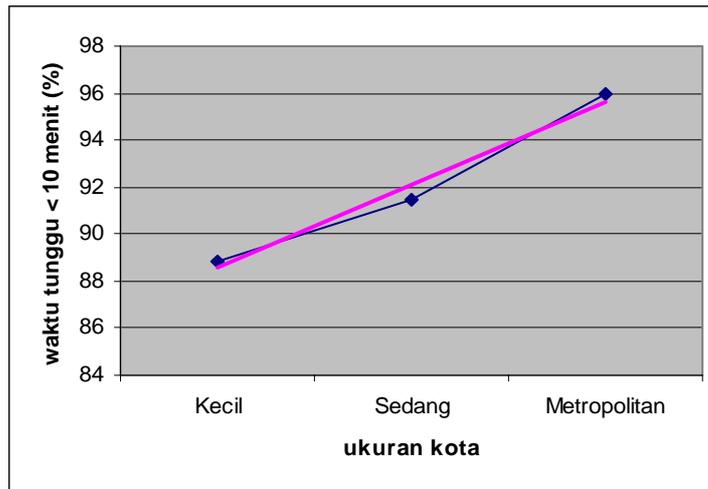


Gambar 4. Hubungan kepadatan kota dengan kemauan berjalan

Waktu tunggu ideal di halte angkutan perkotaan sampai dengan bus datang tergantung ukuran (kapasitas) kendaraan; Untuk ukuran kendaraan yang sama, maka semakin besar ukuran kota, maka headway yang diinginkan semakin pendek (≤ 5 menit, 5-10 menit, 10-15 menit, 15-20 menit).

Tabel 7. Waktu tunggu ideal

	Salatiga	Manado	Yogyakarta	Palembang
< 3 menit	41.12	39.02	31.34	50.00
4 – 10 menit	47.73	52.46	58.88	45.96
11 – 19 menit	8.26	6.63	6.99	2.13
≥ 20 menit	2.89	1.89	2.79	1.91



Gambar 5. Grafik ukuran kota dengan waktu tunggu

Waktu tempuh perjalanan, harusnya semakin kecil ukuran kota maka waktu tempuh semakin pendek (karena semakin pendek jarak perjalanan dan lalulintas semakin lancar/tidak macet). Untuk berbagai ukuran kota (<30 menit; <45 menit; < 1 jam; < 1,25 jam).

Tabel 8. Waktu tempuh perjalanan

	Salatiga	Manado	Yogyakarta	Palembang
15 – 30 mnt	56.70	73.62	49.70	50.11
30 – 45 mnt	30.93	18.60	36.13	40.13
45 – 60 mnt	10.52	5.50	11.38	8.49
60 – 90 mnt	0.62	1.52	1.80	0.85
90 – 120 mnt	1.24	0.76	1.00	0.42

Rentang waktu pelayanan: semakin besar ukuran kota maka waktu pelayanan semakin panjang; ini juga dipengaruhi oleh kebiasaan dan aktivitas penduduk; (16 jam; 18 jam; 20 jam; 24 jam); dan frekuensi berfluktuasi tergantung pada kebutuhan.

Tabel 9. Rentang waktu pelayanan

	Salatiga	Manado	Yogyakarta	Palembang
05.00 – 21.00	40.17	12.31	23.69	33.12
06.00 – 21.00	37.89	9.85	23.09	25.48
06.00 – 22.00	12.01	24.43	19.08	19.11
06.00 – 24.00	3.11	25.95	11.45	11.68
24 jam	6.83	27.46	22.69	10.62

Jarak jadwal kedatangan angkutan perkotaan dengan jalur yang sama sebagian besar menghendaki 15 menit, namun ini terkait dengan waktu tunggu ideal pada tabel 7.

Tabel 10. Jarak jadwal kedatangan angkutan perkotaan (headway)

	Salatiga	Manado	Yogyakarta	Palembang
5 – 10 mnt	50.83	62.88	46.02	54.89
10 – 15 mnt	36.78	23.30	41.63	38.30
15 – 20 mnt	8.47	7.20	9.16	5.74
20 – 25 mnt	2.89	3.41	1.39	0.64
25 – 30 mnt	1.03	3.22	1.79	0.43

Pergantian kendaraan (antar rute), semua menghendaki maksimal 2 kali perpindahan. Hal ini diperlihatkan pada tabel 11.

Tabel 11. Pergantian antar rute dan pelayanan

	Salatiga	Manado	Yogyakarta	Palembang
maks. 3 kali	22.45	21.97	16.17	16.56
maks. 2 kali	52.60	55.30	41.52	53.72
maks. 1 kali	24.95	22.73	42.32	29.72

Fasilitas atau Sarana

Sebagian besar menghendaki perlunya halte beratap. Halte beratap tempat perhentian angkutan perkotaan direncanakan menjadi 2 bagian yaitu halte yang digunakan untuk tipe pelayanan ekonomi dan non ekonomi. Pada prinsipnya halte tersebut mempunyai atap sebagai peneduh, lampu penerangan dan kursi tunggu penumpang. Pada pelayanan non ekonomi halte dibuat tertutup dan dilengkapi dengan pengatur udara/AC. Pada halte disediakan jalan/ramp sebagai akses penyandang cacat untuk dapat menggunakan halte sebagai mana mestinya.

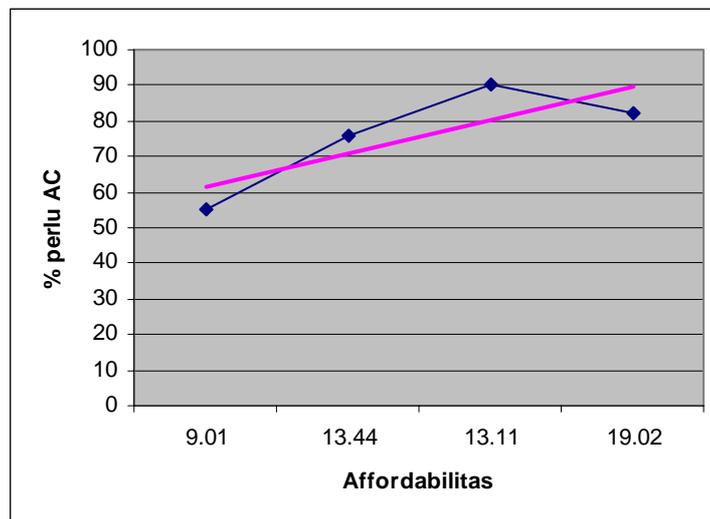
Pada setiap halte dipasang papan pengumuman informasi jadwal perjalanan dan juga rute trayek angkutan perkotaan yang ada di kota tersebut. Semakin panjang headway, maka jadwal semakin diperlukan, jadwal diperlukan kalau headway lebih besar 10 menit dan atau ada ketidakteraturan kedatangan melebihi 10 menit.

Informasi lokasi tempat henti (bila memang tidak boleh berhenti sembarangan) sangat diperlukan untuk setiap kota (dan diletakkan di halte, maupun di bis: informasi tentang tempat henti berikutnya).

Fasilitas penyandang cacat sangat diperlukan tergantung kebiasaan, tingkat pendidikan dan ukuran kendaraan. Bila memungkinkan (ukuran kendaraan dan ada halte), maka diperlukan fasilitas untuk penyandang cacat. Pada kendaraan dengan menggunakan bus ukuran sedang dipasang secukupnya pegangan tangan/hand grip sebagai pegangan untuk penumpang yang berdiri. Kendaraan juga dilengkapi dengan perlengkapan P3K dan pemadam kebakaran sederhana.

Pelayanan awak angkutan yang mengutamakan *customer service satisfaction* perlu dimulai dan dibudayakan. Juga penampilan dan pembawaan awak angkutan perkotaan perlu dirubah dengan berseragam agar tampak lebih ramah dan bersahabat.

Pengatur Udara (AC) di bis tergantung kebiasaan dan kemampuan membayar. Semakin besar kemampuan membayar yang di tunjukkan dengan semakin besarnya affordabilitas (% rasio pengeluaran transportasi dengan penghasilan) dan juga semakin besar kota semakin besar masyarakat memerlukan pengatur udara (AC).



Gambar 6. Grafik hubungan affordabilitas dengan penggunaan AC

4. KESIMPULAN

Dari hasil analisa penelitian di atas, berbagai kriteria pelayanan yang diharapkan masyarakat pengguna angkutan perkotaan diberbagai ukuran kota di atas baik itu penilaian pelayanan secara kuantitatif dan kualitatif, memperlihatkan adanya suatu keinginan tingkat pelayanan yang signifikan dengan kategori besaran kota. Dimana semakin besar ukuran kota kebutuhan akan standar pelayanan semakin tinggi.

Secara khusus untuk kota Yogyakarta yang sudah menerapkan pengoperasian angkutan perkotaan dengan sistem *buy the service* terlihat adanya kecenderungan kesadaran akan kebutuhan standar pelayanan angkutan perkotaan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, Imam dan Malkhamah, Siti (2008), Standar Pelayanan Angkutan Perkotaan Indonesia, *Proceeding Simposium XI FSTPT, Universitas Diponegoro Semarang, 29-30 Oktober 2008*.
- Direktorat Jendral Perhubungan Darat, (2002), *Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : SK.687/AJ.206/DRJD/2002 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Diwilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap Dan Teratur*, Departemen Perhubungan, Jakarta.
- Direktorat Jendral Perhubungan Darat, (2005), *Masterplan Perhubungan Darat*, Departemen Perhubungan, Jakarta.
- Nasution, M. Nur, (2004), *Manajemen Transportasi*, edisi kedua, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992, *Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*.