

MANFAAT STANDARISASI KINERJA ANGKUTAN PERKOTAAN

Imam Basuki

Dosen Program Studi Teknik Sipil
Universitas Atma Jaya, Yogyakarta
Mahasiswa Sekolah Pascasarjana
Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
Jln. Grafika No. 2, Kampus UGM, Yogyakarta
Telp: (0274)-902241, 545675, Fax: (0274)-545676
imbas@mail.uajy.ac.id

Abstract

Low quality of service in urban public transport results in the people preference to use private vehicles over the public transportation. This study tries to evaluate some performance standards implemented in some cities in the world. Based on this study, the standardization of urban transport performance for Indonesian cities is needed so that public transport service in those cities can be provided at optimum level. The standardization of public transportation service should address the needs of passenger, operator, regulator, and other users. In addition, the standardization has to consider sustainable environment and law enforcement as well.

Keywords: *standardization, urban transportation, performance*

PENDAHULUAN

Angkutan perkotaan adalah sistem transportasi yang melayani perpindahan orang dan atau barang dalam kawasan perkotaan. Angkutan perkotaan merupakan bagian dari sistem transportasi yang harus terus menerus mendapatkan perhatian, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Beberapa studi terhadap angkutan umum di Indonesia juga menunjukkan bahwa angkutan umum yang ada saat ini belum memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa angkutan umum tersebut. Cukup banyak pengguna angkutan umum yang harus berpindah kendaraan minimal sekali guna melanjutkan perjalanan mereka. Hal ini menunjukkan kurang-sesuaian antara kebutuhan penumpang dengan rute pelayanan yang disediakan.

Permasalahan utama dirasakan saat ini adalah rendahnya kualitas pelayanan angkutan umum di perkotaan sehingga masyarakat kota lebih menyukai penggunaan kendaraan pribadi. 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 serta 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. Upaya ini dapat dilakukan melalui berbagai cara sebagai berikut:

1. Mengembangkan standar pelayanan angkutan umum massal untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, dan mampu berkompetisi dengan kendaraan pribadi.
2. Mendukung program penggunaan angkutan umum dan pembatasan penggunaan kendaraan pribadi dengan metode-metode *road pricing*.
3. Membina dan mendorong perusahaan angkutan umum yang sehat secara finansial dan mantap secara operasional didukung dengan manajemen yang kuat.
4. Menerapkan sistem pemberian izin kepada calon operator dengan sistem tender untuk menjaring calon operator potensial.
5. Memberikan kesempatan yang sama kepada swasta untuk ikut serta dalam persaingan penyediaan layanan transportasi darat.
6. Memperjelas bentuk-bentuk kerjasama pemerintah dan swasta dalam pengembangan angkutan umum.

Dalam draft kebijakan nasional transportasi perkotaan (2006), permasalahan transportasi umum massal perkotaan mencakup tingkat aksesibilitas, tingkat pelayanan, dan biaya yang dimaksud dengan tingkat aksesibilitas adalah rasio antara panjang jalan yang dilayani trayek dengan total panjang jalan. Tingkat pelayanan saat ini rendah dikarenakan waktu tunggu yang tinggi, lamanya waktu perjalanan, dan ketidaknyamanan dalam angkutan umum. Sedangkan dari segi biaya yang harus dikeluarkan, menggunakan angkutan umum menjadi tinggi karena rendahnya aksesibilitas dan tidak tertatanya jaringan pelayanan angkutan umum dengan baik, yang mengakibatkan masyarakat harus melakukan beberapa kali perpindahan angkutan umum dari titik asal sampai ke tujuan.

Berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (2004) dalam Masterplan Perhubungan Darat (2005) aktivitas lalu lintas di wilayah perkotaan pada tahun 1997, yang paling dominan adalah moda transportasi yang sepeda motor, kecuali Jakarta, yang didominasi oleh mobil penumpang. Sedangkan jumlah penumpang yang terangkut untuk setiap jenis kendaraan juga didominasi oleh angkutan sepeda motor dan mobil penumpang. Dominasi kendaraan pribadi dalam transportasi perkotaan menyebabkan tingginya jumlah kendaraan di jalan, yang pada akhirnya akan menyebabkan kepadatan lalu lintas yang tinggi. Hal ini berkebalikan dengan jumlah angkutan umum dan jumlah penumpang yang diangkutnya yang jauh lebih sedikit dibandingkan kendaraan pribadi. Kondisi ini pada akhirnya akan memunculkan problem klasik di perkotaan, seperti kemacetan, polusi, kurangnya area parkir, dan sebagainya.

Sejalan dengan kebijakan pembangunan transportasi darat untuk mendorong penggunaan angkutan massal, perlu dibuat suatu standar pelayanan minimal bagi pelayanan angkutan perkotaan. Bertitik tolak dari hal tersebut perlu dibuat standarisasi tentang penilaian kinerja angkutan perkotaan, sehingga pelayanan angkutan perkotaan dengan menggunakan bis dapat lebih optimal. Hal ini akan dapat membantu mensukseskan program kebijakan dari Direktorat Jenderal Perhubungan Darat tersebut.

Studi ini bertujuan untuk melakukan hal-hal berikut:

1. Melakukan kajian terhadap berbagai standarisasi kinerja berbagai lembaga transportasi di dunia yang terkait dengan angkutan perkotaan.
2. Meninjau manfaat standarisasi kinerja bagi angkutan perkotaan di Indonesia.

TINJAUAN PUSTAKA

Pada dasarnya ukuran kualitas pelayanan angkutan perkotaan dapat dibagi dalam dua kategori besar, yaitu kualitas pelayanan yang terukur (*quantitative measures*) dan yang tidak terukur (*qualitative measures*). *Quantitative measures* adalah bahwa aspek pelayanan dapat dinilai dengan suatu ukuran angka, sedangkan *qualitative measures* adalah suatu penilaian aspek pelayanan yang sulit bahkan tidak dapat dinyatakan dalam suatu nilai ukuran angka.

Kualitas pelayanan angkutan perkotaan diukur dalam suatu proses manajemen yang berkesinambungan, mulai dari perencanaan, penerapan, dan evaluasi. Proses tersebut meliputi sarana dan prasarana dalam pengoperasian angkutan perkotaan. Proses penerapan perencanaan tersebut melibatkan orang-orang yang berfungsi sebagai penilai yang merasakan kualitas pelayanan bis perkotaan, yaitu penumpang/konsumen bis perkotaan secara langsung, operator yang mengoperasikan bis perkotaan, pihak regulator yang menentukan kebijakan dalam pengoperasian bis perkotaan, dan pihak di luar yang terlibat langsung dalam pengoperasian bis perkotaan, seperti pemakai lalu lintas lain.

Menurut Pustral (2000), dalam Laporan "Penelitian Kemampuan dan Ketersediaan Konsumen Angkutan Umum Bis", standar kualitas pelayanan dalam bidang angkutan umum sangat diperlukan untuk berbagai keperluan, antara lain:

1. sarana pengendalian mutu suatu moda angkutan umum;
2. sarana kontrol masyarakat akan suatu layanan publik;
3. memacu pengembangan sistem dan teknologi dalam rangka penyediaan layanan dengan harga yang makin murah;
4. memudahkan pelayanan supervisi dan inspeksi;
5. mengarahkan pada suatu transparansi serta memungkinkan penciptaan suasana kompetisi yang adil oleh sesama operator;
6. merupakan suatu indikator bagi pembangunan dan pengembangan sektor angkutan umum; dan
7. untuk memperoleh jaminan suatu produk/jasa layanan transport bagi konsumen.

Sedangkan menurut *Chicago Transit Authority Service Standards* (2001), monitoring hasil-hasil pelayanan adalah untuk dapat melakukan perbaikan pelayanan serta untuk mendukung perencanaan dalam pengembangan daerah perkotaan.

World Bank (1987) mengeluarkan standar pelayanan untuk angkutan perkotaan yang dibagi dalam dua hal, yaitu indikator kinerja operasi dan indikator kualitas pelayanan.

Indikator Kinerja Operasi (*Operational Performance Indicators*) meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Volume Penumpang (*Passenger Volumes*); Rata-rata jumlah penumpang per operasi bis per hari, seperti yang terdapat pada Tabel 1.

Tabel 1 Rata-rata Jumlah Penumpang per Operasi Bis per Hari

Type of Bus	Kapasitas	Penumpang per Bis per Hari
Single-deck	80	1.000 – 1.200
Single-deck	100	1.200 – 1.500

2. Pemanfaatan Armada (*Fleet Utilization*); Proporsi bis dalam pelayanan puncak sebagai persentase armada total sekitar (80-90)%.

3. Jarak Tempuh Bis (*Distance Traveled by Buses*); Rata-rata jarak tempuh bis per bis per hari adalah 210 km sampai 260 km.
4. Kerusakan/Gangguan Service (*Breakdowns in Service*); Proporsi jumlah bis yang rusak terhadap jumlah bis yang beroperasi adalah (8-10)%.
5. Konsumsi BBM (*Fuel Consumption*) ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2 Konsumsi BBM (*Fuel Consumption*)

Jenis Kendaraan	Liter per 100 Kilometer
Minibuses	20 – 25
Buses	25 – 50

6. Rasio Staf (*Staff Ratios*) disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3 Rasio Staf (*Staff Ratios*)

Total Staf	Staf per Bis Operasi	
	Administrasi	Staf Pemeliharaan
3 - 8	0,3 – 0,4	0,5 – 1,5

7. Tingkat Kecelakaan (*Accident Rate*); Tingkat kecelakaan per 100.000 kilometer bis adalah 1,5 sampai 3.
8. Dead Mileage; Persentase panjang perjalanan bis di luar pendapatan adalah 0,6 sampai 1,0.
9. Biaya pelayanan bis (*Cost of Bus Services*); Total biaya (biaya operasi-depresiasi dan pajak) per penumpang-kilometer adalah (2-5) cents US\$ untuk *mixed traffic* dan (5-8) cents US\$ untuk *segregated busway*.
10. Rasio Operasi (*Operating Ratio*); merupakan total pendapatan dibagi biaya operasi, termasuk depresiasi, adalah (1,05-1,00) hingga (1,08-1,00).

Indikator Kualitas Pelayanan (*Quality of Service Indicators*) meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Waktu Tunggu (*Waiting Time*); Waktu penumpang menunggu di pemberhentian bis rata-rata adalah (5-10) menit dan maksimum adalah (10-20) menit.
2. Jarak Berjalan ke Pemberhentian Bis (*Walking Distance to Bus Stops*) untuk *dense urban areas* adalah (300-500) m, dan untuk *low-density urban areas* adalah (500-1000) m.
3. Pergantian antara Rute dan Pelayanan (*Interchanges between Routes and Services*); Jumlah waktu penumpang harus berganti bis atau moda lain dalam perjalanan menuju atau dari tempat kerja rata-rata adalah (0-1) kali dan maksimum (kurang dari 10% bolak-balik) adalah 2 kali.
4. Waktu Tempuh Perjalanan (*Journey Times*); Waktu perjalanan tiap hari menuju dan dari tempat kerja rata-rata adalah (1,0-1,5) jam dan maksimum adalah (2-3) jam.
5. Kecepatan perjalanan bis untuk *dense areas in mixed traffic* adalah (10-12) kph, untuk *bus-only lanes* adalah (15-18) kph, dan untuk *low-density areas* adalah 25 kph.
6. Pembiayaan Perjalanan (*Travel Expenditure*); Pembelanjaan rumah tangga untuk perjalanan sebagai proporsi terhadap pendapatan rumah tangga adalah 10%.

Dalam laporan TCRP Report 47, *A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality* (1999) faktor penentu kualitas pelayanan mencakup:

1. *Reliability*; melibatkan konsistensi dari kinerja dan keterkaitan.
2. *Responsiveness*; berhubungan dengan kesediaan atau kesiap-siagaan dari karyawan untuk menyediakan pelayanan. juga melibatkan ketepatan waktu dari layanan.
3. *Competence*; berarti keterampilan-keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk melaksanakan layanan.
4. *Access*; melibatkan kemampuan pendekatan dan kemudahan komunikasi.
5. *Courtesy*; melibatkan kesopanan, rasa hormat, pertimbangan, dan keakraban dari personil.
6. *Communication*; memberi informasi yang dapat dipahami. Mungkin berarti bahwa perusahaan itu harus melakukan pelatihan komunikasi untuk melayani konsumen.
7. *Credibility*; melibatkan rasa kepercayaan, kepercayaan, dan kejujuran. Mengakibatkan rasa ketertarikan pelanggan.
8. *Security*; adalah kebebasan dari bahaya, resiko, atau keraguan.
9. *Understanding/knowing the customer*; berusaha memahami kebutuhan-kebutuhan pelanggan.
10. *Tangibles*; termasuk lingkungan dan pelayanan fisik dari pelayanan.

Selanjutnya dalam *Transit Capacity and Quality of Service Manual* (2003), angkutan perkotaan harus dapat memenuhi beberapa hal, sebagai berikut:

1. Ketersediaan (*Availability*); bagaimana dengan mudah para penumpang dapat mengakses dan menggunakan layanan angkutan:
 - a. angkutan yang harus disediakan dekat dengan asal perjalanannya,
 - b. angkutan yang harus disediakan dekat dengan tujuannya,
 - c. angkutan yang harus disediakan pada/dekat waktu diperlukan,
 - d. para penumpang harus menemukan informasi tentang ketika dan di mana layanan angkutan dan bagaimana caranya menggunakan angkutan, dan
 - e. kapasitas harus cukup disediakan.
2. Pemantauan Layanan (*Service Monitoring*); ukuran-ukuran dari pengalaman-pengalaman penumpang yang sehari-hari yang menggunakan angkutan.
3. Waktu Perjalanan (*Travel Time*); berapa lama diperlukan untuk bepergian.
4. Keselamatan dan Keamanan (*Safety and Security*); perasaan dan tindakan yang bisa melibatkan dalam satu kecelakaan (keselamatan) atau menjadi korban dari suatu kejahatan (keamanan) saat menggunakan angkutan.
5. Pemeliharaan dan Construction (*Maintenance and Construction*); dampak-dampak dari program pemeliharaan mutu dan aktivitas konstruksi dalam perjalanan penumpang.

Menurut Victoria Transport Policy Institute, dalam '*Evaluating Public Transit Benefits and Costs, Best Practices Guidebook*' (2006) untuk mengevaluasi kualitas pelayanan angkutan dari berbagai perspektif, mencakup faktor-faktor yang berikut:

1. Ketersediaan (*Availability*); ketika dan di mana angkutan melayani ada tersedia dan pemenuhan di dalam jarak yang layak dari pelayanan angkutan.
2. Frekuensi (berapa banyak perjalanan dilakukan masing-masing jam atau hari).
3. Kecepatan perjalanan.
4. Keandalan (*Reliability*); seberapa tepat pelayanan mengikuti jadwal-jadwal yang ditetapkan.
5. Pengintegrasian.

6. Struktur harga dan pilihan-pilihan pembayaran.
7. Kenyamanan pemakai dan keamanan.
8. Layanan khusus.
9. *Affordabilas*; biaya-biaya pemakai sehubungan dengan pendapatan mereka dan opsi perjalanan lain.
10. Informasi; adalah informasi tentang layanan angkutan mudah untuk memperoleh dan memahami.
11. Penampilan dari sarana angkutan, stasiun-stasiun, dan tempat tunggu.

Menurut *Chicago Transit Authority Service Standards* (2001), ada lima kunci ukuran yang berpengaruh dalam desain pelayanan rute tetap, yaitu:

1. Pemenuhan Pelayanan (*Service Coverage*)
2. Rentang dari Pelayanan (*Span of Service*)
3. Frekuensi dari Pelayanan (*Frequency of Service*)
4. Aliran Penumpang (*Passenger Flow*)
5. Produktivitas Minimum (*Minimum Productivity*)

Dalam Masterplan Perhubungan Darat (2005), indikator kinerja transportasi darat digunakan untuk memberikan ukuran pada sasaran yang akan dicapai. Pencapaian yang diharapkan terpenuhi pada kurun waktu tertentu disebut Target. Untuk dapat menentukan target yang akan dicapai, harus ditentukan terlebih dahulu indikator-indikator yang menjadi instrumen untuk mengukur tingkat pencapaian, sehingga dapat diketahui dengan jelas apakah target telah tercapai atau belum. Berikut ini ditampilkan indikator yang perlu diperhitungkan untuk dapat dilakukan evaluasi terhadap tujuan yang ingin dicapai

1. Peningkatan keamanan dan keselamatan pelayanan transportasi perkotaan, meliputi jumlah kecelakaan lalulintas di perkotaan per tahun, jumlah korban kecelakaan lalulintas di perkotaan tiap tingkat fatalitas (luka ringan, luka berat, dan meninggal) per tahun, jumlah klaim asuransi kecelakaan transportasi perkotaan (per tahun), jumlah korban dirawat di RS akibat kecelakaan dengan moda utama transportasi perkotaan, jumlah kecelakaan yang terjadi pada pejalan kaki, dan penyebab kecelakaan pada pejalan kaki (faktor manusia, kelaikan kendaraan, kondisi prasarana, dan cuaca/lingkungan).
2. Pemenuhan kebutuhan prasarana dan sarana transportasi perkotaan yang menjangkau masyarakat dan wilayah Indonesia.
3. Perusahaan dan operator/penyedia jasa di transportasi darat yang memiliki kualitas prima dalam manajemen produksi, yang meliputi *process, capacity, inventory, workforce's*, dan *quality*.
4. Peningkatan daya saing pelayanan transportasi darat sehingga mampu berkompetisi dengan moda lainnya, yang meliputi rasio antara penumpang transportasi darat dibandingkan dengan moda lainnya, rasio antara biaya operasi kendaraan per penumpang per kilometer, kapasitas tempat duduk angkutan penumpang transportasi perkotaan per tahun, dan konsumsi bahan bakar berdasarkan jenisnya per tahun.
5. Pertumbuhan pembangunan transportasi darat yang berkelanjutan, yang meliputi pertumbuhan pembiayaan transportasi darat (%), perbandingan pembiayaan oleh pemerintah dan swasta (%), pembiayaan swasta untuk pengembangan sarana, prasarana dan operasional transportasi darat (%), pengukuran kadar emisi gas buang kendaraan bermotor, dan penyerapan tenaga kerja oleh sub-sektor transportasi darat.
6. Terciptanya pembangunan transportasi darat yang terintegrasi dengan moda lainnya, yang mencakup peningkatan jumlah terminal terpadu antara moda transportasi darat dengan moda lainnya (unit/tahun), dan peningkatan jumlah sistem tiket terpadu antara moda transportasi darat dengan moda lainnya (unit/tahun).

Menurut Tamin (2002), secara garis besar kriteria-kriteria yang dapat dijadikan unsur penilai dalam Standar Pelayanan Minimum (SPM) angkutan umum adalah kenyamanan, aksesibilitas, keandalan, dan ketersediaan informasi. Keempat kriteria tersebut juga menjadi kriteria utama pada pemantauan SPM angkutan umum ini. Proses pemantauan dilakukan dengan cara melakukan evaluasi terhadap kondisi pelayanan angkutan umum. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan selalu mengacu kepada angkutan umum yang sedang dinaiki responden atau angkutan umum yang baru saja dinaiki responden.

Berdasarkan Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.687/AJ.206/DRJD/2002, tanggal 16 Agustus 2002, tentang Pedoman Teknis Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur, penilaian kinerja mencakup Analisis Kinerja Rute dan Operasi dan Analisis Kinerja Prasarana. Analisis ini mengkaji beberapa parameter, yaitu faktor muat (*load factor*), jumlah penumpang yang diangkut, waktu antara (*headway*), waktu tunggu penumpang, kecepatan perjalanan, sebab-sebab kelambatan, ketersediaan angkutan, tingkat konsumsi bahan bakar, fasilitas tempat perhentian bis dan halte, kemungkinan aplikasi langkah-langkah prioritas bus, sistem informasi, dan inventarisasi jaringan jalan termasuk dimensi, kondisi kapasitas, serta volume lalulintas.

MENGAPA DIPERLUKAN STANDARISASI KINERJA PELAYANAN?

Standarisasi kinerja pelayanan, khususnya dalam penyelenggaraan angkutan perkotaan, sangat diperlukan untuk menjamin terpenuhinya hak masyarakat pengguna secara aman, nyaman, dan terjangkau. Tolak ukur pelayanan merupakan ukuran sebagai acuan tingkat pelayanan untuk mempertemukan tingkat kepentingan dari berbagai pihak yang terkait dalam suatu sistem pelayanan.

Menurut Albrecht dan Zemke (1985) dalam Ratminto (2005), setiap organisasi yang bergerak di bidang pelayanan yang sangat berhasil memiliki tiga kesamaan, yaitu mempunyai strategi pelayanan yang baik, orang di garis depan yang berorientasi pada pelanggan/konsumen, dan sistem pelayanan yang ramah. Tiga faktor tersebut harus dimiliki untuk mewujudkan kepuasan pelanggan.

Interaksi antara strategi, sistem, orang di garis depan, serta pelanggan akan menentukan keberhasilan manajemen dan kinerja pelayanan organisasi tersebut. Interaksi antara keempat faktor tersebut dikonsepsikan oleh Albrecht dan Zemke sebagai *the Service Triangle*.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, tanggal 10 Juli 2003, Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, disebutkan bahwa Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hakekat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Sedangkan asas pelayanan publik mencakup hal-hal sebagai berikut:

1. Transparansi; bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas; dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional; sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif; mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak; tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban; pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Selanjutnya, prinsip pelayanan publik mencakup hal-hal sebagai berikut:

1. Kesederhanaan; prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan; persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung Jawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana; tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan Akses; tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

PEMBAHASAN

Dalam Masterplan Perhubungan Darat (2005), standarisasi kinerja transportasi darat yang secara khusus dimaksudkan untuk angkutan perkotaan lebih cenderung berorientasi pada kondisi makro, yang hasilnya baru dapat diketahui setelah berlangsung dalam kurun waktu paling tidak satu tahun. Secara spesifik, aturan tentang standarisasi angkutan perkotaan di Indonesia khususnya bis perkotaan, belum ada. Hal ini sangat ironis mengingat banyaknya permasalahan lalu lintas di wilayah perkotaan. Saat ini sudah ada hanyalah standar pelayanan bagi angkutan perkotaan dengan kereta api. Bahkan untuk angkutan udara dan angkutan laut sudah ada standar yang dikeluarkan oleh Departemen Perhubungan.

Standarisasi tersebut mencakup upaya bagaimana pengguna jasa, dalam hal ini penumpang merasa puas, karena penumpang merasa telah dilayani secara maksimal, karena penumpang merasa tidak keberatan dengan biaya yang harus dikeluarkan, karena biaya yang dikeluarkan sepadan dengan pelayanan yang mereka terima, atau karena merasa aman dan nyaman. Dari sisi operator angkutan perkotaan juga harus diperhatikan, apakah pemilik kendaraan mendapatkan keuntungan yang sepadan, apakah pendapatan yang mereka peroleh cukup untuk membiayai operasional kendaraan, atau apakah pemilik dapat menyisihkan pendapatan untuk perawatan dan peremajaan angkutan perkotaan, sehingga tingkat keamanan dan keselamatan penumpang terjamin. Tidak dapat dipungkiri juga bahwa operasional angkutan perkotaan juga bersinggungan dengan pengguna lalu lintas lainnya, sehingga perlu diperhatikan juga apakah pengguna lalu lintas lain tidak merasa terganggu dengan tingkah laku pengemudi angkutan perkotaan.

Selain itu pula perlu juga diperhatikan pengaruh angkutan perkotaan terhadap kelestarian lingkungan. Yang tidak kalah pentingnya adalah apabila standarisasi tersebut dapat diwujudkan, yang tentunya harus dikawal dengan adanya penegakan peraturan yang ada. Bukan tidak mungkin bahwa nantinya angkutan perkotaan akan semakin menarik minat masyarakat. Pada akhirnya secara otomatis akan mengurangi angkutan kendaraan pribadi yang beroperasi sehingga jelas akan membantu mengurangi berbagai permasalahan yang ada saat ini.

KESIMPULAN

Perlu segera diwujudkannya aturan tentang standarisasi angkutan perkotaan yang mampu menjawab tantangan saat ini dalam rangka mewujudkan angkutan perkotaan yang menarik, humanis, dan berwawasan lingkungan. Keberhasilan upaya ini akan menyebabkan kondisi kota menjadi lebih baik, dan tentunya kota akan menjadi lebih nyaman untuk dihuni.

DAFTAR PUSTAKA

- Deutsche Gesellschaft fur Technish Zusammenarbeit (GTZ) GmbH. 2002. *Instrumen Ekonomi*. Modul 1d. Eschborn, Jerman.
- Direktorat Jendral Perhubungan Darat. 2005. *Masterplan Perhubungan Darat*. Departemen Perhubungan. Jakarta.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan*. Jakarta.
- Pustral. 2000. *Penelitian Kemampuan dan Kediaan Konsumen Angkutan Umum Bis*. Laporan Akhir.
- Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Tamin, O. Z., Hidayat H., Aschuri I dan Prasetyanto D. 2002. *Peran Program Perlindungan Konsumen Dalam Usaha Peningkatan Pelayanan Jasa Transportasi Perkotaan di Indonesia*. Workshop Nasional Evaluasi Kebijakan Transportasi Darat, Laut, dan Penyeberangan. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia. Jakarta.

- Transit Cooperative Research Program. Report 100. 2003. *Transit Capacity and Quality of Service Manual 2nd Edition*. Transportation Research Board. National Research Council. Washington, DC.
- Transit Cooperative Research Program. Report 47. 1999. *A Handbook For Measuring Customer Satisfaction And Service Quality*. Transportation Research Board. National Research Council. Washington, DC.
- Transit Operations Division Planning and Development Service Planning. 2001. *Chicago Transit Authority Service Standards*. Chicago, IL.
- World Bank. 1987. *Bus Services: Reducing Costs and Raising Standards*. World Bank Technical Paper No. 68. Washington, DC.