

KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK

E. Halimatu Sa'diah¹, Dede Mardiah², Masliatul Aini³, Hanifan⁴, Afmi Apriliani^{5*}

^{1,2,3,4,5*}Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Djuanda Bogor, Jl. Tol Ciawi No. 1 Kode Pos 16720.

*Korespondensi : afmi.apriliani@unida.ac.id

ABSTRAK

Transportasi publik merupakan suatu sarana yang berkaitan dengan peradaban, dimana komponen utamanya terkait dengan keadaan sosial, ekonomi, dan organisasi masyarakat. Sistem transportasi publik di Indonesia sepertinya tampak kurang memadai karena adanya masalah kemacetan, tingkat kecelakaan yang tinggi, dan juga waktu yang kadang tidak tepat adalah masalah utama. Dengan adanya tulisan ini bertujuan untuk menjelaskan masalah yang kompleks yang berkaitan dengan transportasi publik di Indonesia, termasuk kualitas layanan, dan kepuasan pengguna transportasi publik. Penulisan ini menggunakan metode studi pustaka, dimana penulis membaca hasil penelitian terdahulu dengan menganalisis dan mendeskripsikan hasil analisis yang didapat dengan menggunakan beberapa sumber seperti teori – teori yang berasal dari jurnal, artikel, media sosial dan pendapat pribadi penulis mengenai pelayanan transportasi publik. Dapat disimpulkan bahwa pemerintah dan masyarakat memiliki peran penting dalam meminimalisir masalah - masalah yang terjadi untuk tercapainya kepuasan masyarakat mengenai pelayanan transportasi publik yang baik.

Kata kunci: Kepuasan, Kualitas, Pelayanan

PENDAHULUAN

Pelayanan transportasi publik adalah salah satu pelayanan publik yang sangat penting karena dengan adanya transportasi dapat menjadi penghubung yang

mempermudah segala hal, transportasi juga termasuk kedalam sebuah kebutuhan dimana semua orang membutuhkan transportasi untuk mencapai atau mewujudkan hal yang akan dilakukannya. Pelayanan transportasi di setiap daerah tentu saja berbeda baik dalam tipe kendaraan, pelayanan, efektifitas, efisiensi, dan juga pengguna. Dalam penulisan ini bertujuan untuk memaparkan informasi mengenai pelayanan transportasi yang memiliki dampak positif juga negatif yang mana dampaknya dapat dirasakan langsung oleh Masyarakat yang menggunakan pelayanan transportasi publik.

Dampak positif yang dapat dirasakan oleh masyarakat pengguna pelayanan transportasi publik yaitu menghemat dari biaya, karena transportasi publik cenderung memiliki tarif yang sangat terjangkau, selain menghemat biaya masyarakat juga dapat bepergian dengan tenang tanpa harus memikirkan masalah parkir dan lainnya seperti saat bepergian menggunakan kendaraan pribadi, dengan menggunakan transportasi publik masyarakat dapat bertemu dengan banyak orang yang beragam dan hal tersebut juga merupakan dampak positif karena dapat mengenal atau bahkan hanya mengetahui masyarakat luas yang beragam tersebut dan jadilah hal tersebut suatu pengetahuan, transportasi publik juga adalah bagaimana masyarakat sadar untuk menjaga aset dan semua alat transportasi, seperti jalan raya, trotor, rel kereta, stasiun, bus, dan kereta. Karena keberadaannya termasuk dalam kategori barang publik. Kehadirannya dimaksudkan untuk kepentingan umum daripada individu tertentu. Dalam konteks ini (Rachbini, 2006: 50-51), barang publik dianggap sebagai barang atau jasa yang tidak dirasakan manfaatnya secara pribadi karena berdampak pada anggota masyarakat lainnya.

Ada perbedaan di negara berkembang. Setiap hari kita melihat infrastruktur yang tidak memadai, kemacetan, dan bising di transportasi umum. Lalu lintas di negara berkembang adalah perjalanan dengan risiko keselamatan yang cukup tinggi. Sampai kuartal ketiga tahun 2011, terjadi 4.744 kecelakaan lalu lintas dengan 6.280 kendaraan, dengan mayoritas sepeda motor, dengan 779 kematian. Dibandingkan dengan 3.639

laka dan 4.532 kendaraan pada tahun sebelumnya, dan bertambah sekitar 30%. Jumlahnya diperkirakan semakin bertambah setiap tahunnya. (pikiran-rakyat.com, 14 Maret 2012).

Selain dari itu, Fraksi PKB DPR RI menyampaikan data yang hampir identik. Dia menyatakan bahwa hingga 2011, terjadi 106.129 kecelakaan lalu lintas di seluruh Indonesia. 30.629 orang meninggal dunia, 35.787 mengalami luka berat, dan 107.281 mengalami luka ringan. Meskipun demikian, kerugian materil diperkirakan sebesar Rp 278,432 miliar. (republika.co.id 09 februari 2012). Menurut data tersebut, kecelakaan lalu lintas di negara kita ini masih cukup tinggi. Kerusakan jalan adalah salah satu dari banyak alasan tingkat kecelakaan tinggi di Indonesia. Kerusakan jalan menyebabkan biaya ekonomi dan sosial yang signifikan (Munawar, Ahmad 2007:04). Selain kekurangan anggaran dari APBN, pelaksanaan, dan pengawasan pembangunan yang berkualitas rendah sejak sebelum krisis.

Jalan yang rusak membuat perjalanan terganggu dan menyulitkan orang untuk menggunakannya. Tingkat kecelakaan itu mungkin dikarenakan medan tempuh yang sudah rusak yang membuat orang resah saat berkendara. Di beberapa tempat juga banyak transportasi publik yang sudah tidak layak. Transportasi publik beroperasi secara standar. Dalam hal ini, transportasi darat menghadapi biaya operasional yang tinggi. Kendaraan publik yang adapun kebanyakan memiliki karakteristik yang sama yaitu mereka sudah tua dan tidak menarik. Tindakan ini diambil untuk mengatasi tingginya biaya operasional.

Dalam hal ini, (Dridi et al dalam Belwal dan Belwal 2010:2) menyatakan bahwa sistem transportasi yang efektif merupakan komponen penting dari struktur sosial, ekonomi, dan fisik di masyarakat yang telah berkembang. Selain itu, sistem transportasi harus kompetitif dan menarik bagi mereka yang mencari cara untuk pergi. Didi menginginkan untuk menjelaskan bahwa untuk komunitas kota, transportasi merupakan bagian dari dasar yang tidak dapat dihapus dengan keadaan sosial, moneter, dan psikologi yang berkaitan dengan struktur masyarakat (publik).

Oleh karena itu, transportasi akan menjadi sebuah kondisi yang kompetitif dan atraktif bagi individu yang sangat mobilitas dalam menunjang keberlangsungan hidupnya. Secara otomatis, transportasi dapat dianggap sebagai penyangga atau setidaknya penghambat bagi gerak laju ekonomi.

Selain itu, arus globalisasi mempengaruhi transportasi. Saat ini transportasi bukan lagi hanya menjadi komponen tambahan, tetapi merupakan komponen penting dalam keberhasilan pembangunan suatu negara. Di mana gerak laju pembangunan, seperti investasi, dipengaruhi oleh sistem transportasi, perdagangan juga akan. Singkatnya, kemampuan transportasi sebuah negara sebanding dengan kemajuan ekonominya. Sarana transportasi yang memadai selalu menandai kemajuan ekonomi sebuah wilayah. Akibatnya, banyak orang percaya bahwa transportasi memberi investor rasa aman untuk investasi di suatu negara atau daerah. Dengan adanya demikian, perlunya pemerintah untuk senantiasa menyediakan pelayanan transportasi yang baik untuk publik.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penulisan ini yaitu dengan menggunakan studi pustaka, dengan membaca hasil penelitian terdahulu dan menganalisis kemudian mendeskripsikan hasil analisis yang didapat dengan menggunakan informasi – informasi yang berasal dari jurnal, artikel, media informasi lain dan pendapat pribadi mengenai pelayanan publik. Hasil dari penelitian ini yaitu dalam pelayanan transportasi publik terdapat pelayanan yang memiliki dampak positif dan negatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pelayanan Transportasi Publik

Pelayanan transportasi publik bertujuan untuk memfasilitasi pergerakan penduduk dalam suatu wilayah, mengurangi kemacetan lalu lintas, mengurangi kemacetan lalu lintas, mengurangi polusi udara, dan meningkatkan kualitas hidup

masyarakat dengan menyediakan alternatif transportasi yang efisien. Dalam pelayanan transportasi publik yang dirasakan masyarakat tentu sangat beragam, dapat berupa pelayanan yang baik ataupun kurang baik. Pelayanan transportasi publik saat ini tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah saja tetapi juga harus melibatkan seluruh pihak seperti pihak swasta dan masyarakat, untuk menjadikan pelayanan transportasi publik yang baik sangat perlu adanya Kerjasama dari berbagai pihak agar segala kebijakan yang dikeluarkan pemerintah dapat diketahui dan dimengerti secara keseluruhan lalu dengan melibatkan berbagai pihak akan lebih mudah dalam mensosialisasikannya dan diterima dengan mudah jika memang kebijakannya baik dan sesuai dengan kondisi.

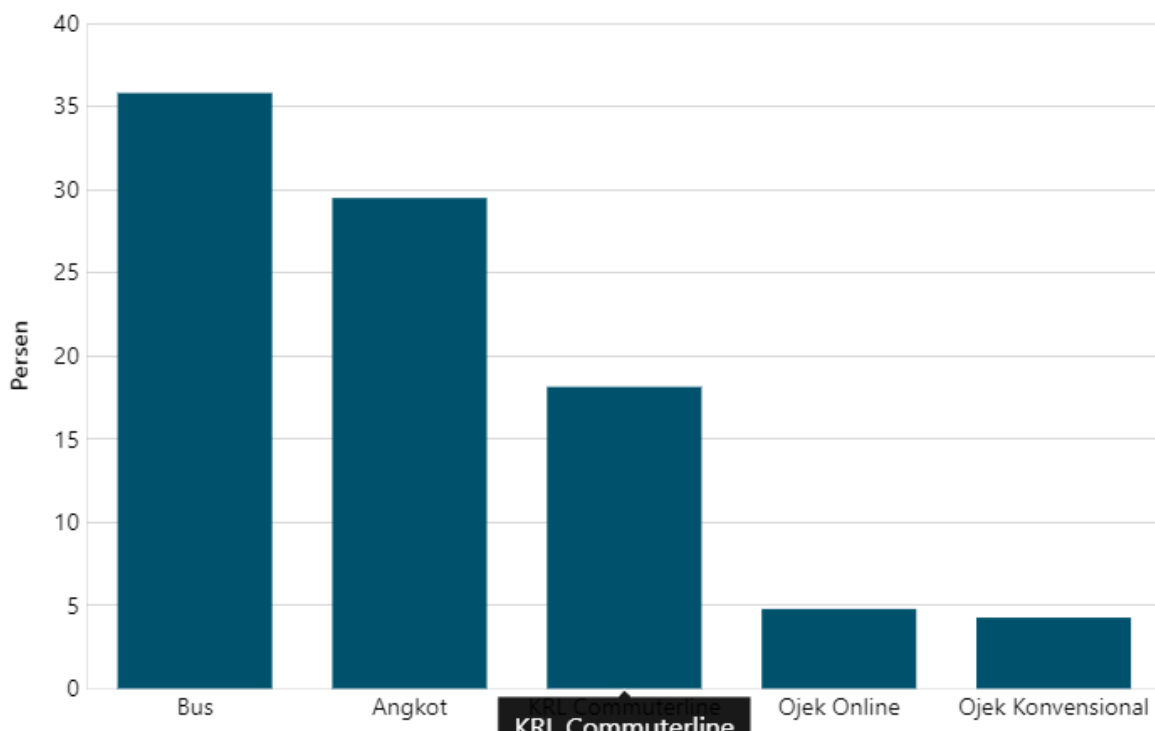
Pemerintah yang ketat dan tidak fleksibel dengan tidak melibatkan berbagai pihak saat ini sudah sangat tidak relevan di zaman yang saling terhubung seperti saat ini, institusi yang fleksibel saat ini diperlukan (Osborne dan Gaebler, 1992:17 dalam Martin,2000:14). Saat ini pemerintah sudah mulai bekerja sama dengan berbagai pihak swasta seperti contoh pihak swasta saat ini banyak berperan aktif dalam investasi sebuah proyek pemerintahan, tetapi masih perlu adanya peningkatan dalam kualitas pelayanan transportasi publik sendiri agar masyarakat merasakan pelayanan transportasi publik yang nyaman dan mendapatkan pengalaman yang baik, dengan meningkatkan kualitas pelayanannya tentu saja akan meningkatkan juga kepuasan masyarakat sehingga masyarakat akan lebih tertarik menggunakan transportasi publik saat akan bepergian, jika hal tersebut terjadi maka akan mendapat berbagai dampak positif seperti kurangnya penggunaan kendaraan pribadi yang sering kali menjadi penyebab kemacetan, kemudian berkurangnya polusi udara yang disebabkan oleh kendaraan walaupun tidak secara keseluruhan penyebab polusi udara itu oleh kendaraan tetapi dengan berkurangnya penggunaan kendaraan pribadi dapat mengurangi setidaknya sedikit penyebab polusi udara.

Pemerintah dalam membuat kebijakan mengenai pelayanan transportasi publik tentu harus mempertimbangkan berbagai urgensi yang dialami dan kebijakan yang dikeluarkan juga harus selalu dikontrol agar meminimalisir terjadinya

pelanggaran – pelanggaran yang mana dampak dari pelanggaran tersebut dapat menimbulkan masalah – masalah yang akan merugikan masyarakat. Setelah mengetahui beberapa masalah mengenai pelayanan transportasi publik yang terjadi maka harus adanya peningkatan kualitas pelayanan transportasi publik.

2. Keamanan Pengguna Transportasi Publik

Selain pelayanan yang kurang memadai transportasi publik juga memiliki kekurangan pada bagian keamanan. keamanan transportasi publik dibagi menjadi dua faktor yaitu internal dan eksternal. keamanan internal yang dimaksud adalah keamanan yang biasanya terjadi akibat human error yang biasanya berasal dari pihak penyedia layanan transportasi publik. Sebaliknya faktor keamanan eksternal berasal dari pengguna transportasi publik yang mencari celah dari keramaian yang terjadi pada transportasi publik. Biasanya faktor keamanan eksternal ini terjadi pada jam sibuk yaitu pagi hari pada saat orang-orang sedang berangkat kerja dan sore hari saat pulang kerja.



Koalisi Ruang Publik Aman (KRPA) merilis hasil Survei Nasional Pelecehan Seksual di Ruang Publik. Hasil survey diatas menunjukkan bahwa masih tingginya angka pelecehan yang terjadi pada moda transportasi publik. Berdasarkan survei (KRPA)

ini, pelecehan yang terjadi pada moda transportasi publik ini dilakukan secara verbal dan non verbal contohnya siulan/suitan, suara kecupan, komentar atas tubuh, serta komentar seksual yang gamblang, seksis, dan rasis. Kemudian main mata, difoto secara diam-diam, diintip, diklakson, gestur vulgar, dipertontonkan masturbasi publik, dihadang, diperlihatkan kelamin, didekati dengan agresif, diikuti/dikuntit, hingga disentuh, diraba, dan digesek dengan alat kelamin.

Dengan demikian, pemerintah dan masyarakat harus lebih memperhatikan lagi aspek keamanan transportasi publik contohnya dengan menambah petugas keamanan didalam transportasi publik. Dalam aspek keamanan ini tidak hanya pemerintah yang bertanggung jawab atas keamanan pada moda transportasi publik. Masyarakat yang menggunakan transportasi publik juga harus ikut andil dalam menjaga keamanan pada moda transportasi publik dengan cara lebih waspada dan menjaga sikap dan perilaku pada saat menaiki transportasi publik.

3. Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Publik

Sebenarnya, masalah transportasi publik di negara-negara berkembang memiliki masalah yang hampir sama, yaitu masalah kemacetan, keamanan pengguna kualitas dan kekurangan fasilitas sering tersedia di negara tersebut. Pakistan, sebagaimana Indonesia kebijakan yang berkaitan dengan sektor Transfer selalu menjadi paradoks. Pada satu sisi, agen-agen yang dikelola oleh pemerintah, di Indonesia mungkin dianggap sebagai BUMN memiliki tugas yang cukup menonjol dalam manajemen keberadaan dan fungsi transportasi umum. Penelitian (Imran, Muhammad, 2009) tersebut memperlihatkan bahwa penjualan saham persero negara tidak berhasil. (Imran, Muhammad, 2009) memulai penelitiannya dengan mengatakan bahwa masalah transportasi masyarakat urban termasuk pengaturan dalam membangun infrastruktur yang lebih baik.

Adanya perbandingan dengan prinsip transportasi terus-menerus yang menganjurkan transportasi publik dengan biaya yang rendah, Pakistan memiliki jalan yang buruk dan kemacetan kota yang tinggi. Penelitian Imam secara khusus melihat evolusi transportasi Pakistan sejak zaman British India hingga saat ini. Fokus utama masalahnya yaitu mengenai cara menata pembangunan dan faktor transportasi masyarakat bergantung pada mobilitas tinggi, berkeadilan, dan terus menerus yang ramah lingkungan. Dan juga kapasitas yang dapat mengangkut banyak orang sekaligus dengan jaringan yang baik sangat diperlukan di kota-kota Pakistan. Biaya tinggi telah dipaksakan oleh banyak solusi karena kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap kendaraan terdepan. Penelitiannya yang dilakukan melalui survei menunjukkan bahwa penduduk Oman tidak akrab dengan transportasi publik. Untuk keperluan mereka masing-masing, sebagian besar masyarakatnya menggunakan kendaraan pribadi atau mobil. Transportasi publik tidak umum di Oman. Apa yang terjadi di Indonesia?

Sistem transportasi publik Indonesia dan Pakistan mirip, terutama dalam hal transportasi darat. Kebijakan transportasi publik menempatkan pemerintah sebagai pemilik dan pelaksana, tetapi pemerintah juga memungkinkan perusahaan swasta berpartisipasi dalam pengelolaan transportasi, khususnya angkutan darat. Banyak perusahaan swasta ini bergabung dalam kelompok tertentu untuk menguatkan diri, seperti Organda, misalnya. Secara konseptual, persyaratan yang digariskan oleh paradigma managaralisme masih belum dipenuhi. Aliran ini mendorong pengurangan keterlibatan pemerintah dalam penyediaan layanan publik. Sebabnya sederhana: memberikan otoritas kepada pihak ketiga dapat mengatasi masalah pelayanan dengan mudah. Pelayanan coba didekatkan ke publik dengan pelimpahan ke pihak ketiga dalam hal transportasi publik, pemerintah telah lama mengizinkan perusahaan swasta untuk berpartisipasi sebagai operator. Namun, secara umum, operator swasta dan pemerintah sama-sama memiliki standar pelayanan tunggu dulu yang rendah, berlebihan, tidak

nyaman, dan tidak aman. Masalahnya adalah fakta bahwa banyak pengelola transportasi melakukan pekerjaan mereka tanpa keahlian yang diperlukan. Akan ada persaingan yang para semua pihak dapat bekerja secara profesional.

Dengan itu perlu untuk meningkatkan pelayanan transportasi publik, infrastruktur dan fasilitas harus diperbaiki. Banyak pelanggan memilih menggunakan kendaraan pribadi demi kenyamanan, keamanan, dan kelincuhan dalam melakukan mobilitas karena pengelola transportasi sering mengabaikan infrastruktur dan fasilitas transportasi. Pemerintah harus memperketat pajak kendaraan atau memperketat perkreditan untuk mengurangi volume kendaraan yang menyebabkan kemacetan.

KESIMPULAN

Kondisi transportasi di Indonesia, khususnya transportasi darat, sangat memprihatinkan. Ini adalah masalah yang sama pada negara lain, terutama negara Asia. Walaupun private transportation juga semakin bertambah pesatnya, jumlah orang yang menggunakan jasa transportasi darat masih sangat besar. Kedepannya, diperlukan angkutan berkapasitas besar juga diperlukan yang bisa membawa lebih banyak pelanggan. Untuk meningkatkan layanan transportasi publik, perbaikan infrastruktur dan fasilitas diperlukan. Banyak pelanggan memutuskan untuk memakai angkutan yang mereka miliki karena kenyamanan, keamanan, dan kelincuhan dalam mobilitas karena pengelola transportasi seringkali mengabaikan infrastruktur dan fasilitas transportasi. Dalam hal ini pemerintah pun harus memperketat pajak kendaraan atau memperketat perkreditan untuk mengurangi kemacetan.

REFERENSI

- Denhardt, Janet V Dan Denhardt, Robert B. 2003. *The New Public Service, Serving, Not Steering*. New York. M.E Sharpe
- Rachbini, Didik J, 2006. *Ekonomi Politik dan Teori Pilihan Publik (Edisi Kedua)*. Depok: Ghalia Indonesia
- Munawar, Ahmad, 2007. *Pengembangan Transportasi Yang Berkelanjutan (Pidato Pengukuhan Guru Besar)*. Yogyakarta. Universitas Gadjah Mada
- Osborne, Stephen P. 2010. *Public Governance? Emerging perspectives on the Theory and Practice of Public Governance*. New York and London. Routledge, Taylor and Francis Group
- Imran, Muhammad. 2009. *Public Transport in Pakistan: A Critical Overview*. *Journal of Public Transportation*, Vol.12, Nomor 2,
- pikiran-rakyat.com. Kecelakaan Lalu Lintas Terus meningkat 14/02/2012
- republika.co.id/berita/regional/jabodetabek 16 November 2012
- <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/11/28/transportasi-umum-sarang-pelecehan-seksual-di-ruang-publik> diakses pada 29 Januari 2024