

PENERAPAN STANDAR PELAYANAN TRANSJAKARTA BUSWAY DITINJAU DARI PENGOPERASIAN DAN KARAKTERISTIK PENUMPANG

Rahayu Sulistyorini

Sekretaris Program Studi Magister Teknik Sipil, UNILA
Email: sulistyorini_smd@yahoo.co.uk dan sulistyorini.smd@gmail.com

Abstract

Congestion in Indonesia's capital Jakarta in particular can not be avoided, especially at the intersection points either on the streets of the protocol to the road environment. The purpose of this study the standard implementation of community service for public transport Busway is to identify the aspects related to the service standards for public transport Busway, providing recommendations and improvements to the way in community service standards for public transport Busway. Data obtained from the survey questionnaires directly to the 100 respondents were randomly dipadat. Operation of public transit planning process usually involves four basic activities that constitute a continuum: (1) route network design, (2) development of scheduling, (3) scheduling of vehicles, and (4) scheduling employees (Ceder and Wilson, 1986; Ceder, 2001, 2002). The survey conducted in this study was the passenger interviews, surveys up and down the passengers to count the number of passengers in the bus, passenger travel time surveys, survey and calculation of headway, and stop busway facility survey and survey respondents to instansi. Persepsi relatively good levels of organizational performance, but the respondent's perception of the level of service quality quite poor.

Abstrak

Kemacetan di Indonesia khususnya ibukota DKI Jakarta tidak dapat dihindari, terutama pada titik-titik persimpangan baik di jalan-jalan protokol hingga di jalan lingkungan. Tujuan dari kajian penerapan standar pelayanan masyarakat untuk transportasi umum Busway ini adalah mengidentifikasi aspek-aspek yang berkaitan dengan standar pelayanan masyarakat untuk transportasi umum Busway, memberikan rekomendasi upaya penanganan dan perbaikan terhadap standar pelayanan masyarakat untuk transportasi umum Busway. Data diperoleh dari survey secara langsung dengan kuesioner terhadap 100 orang responden yang dipadat secara acak. Proses perencanaan pengoperasian angkutan umum biasanya meliputi empat kegiatan dasar yang merupakan suatu rangkaian: (1) Desain jaringan rute, (2) pengembangan penjadwalan, (3) penjadwalan kendaraan, dan (4) penjadwalan pegawai (Ceder and Wilson, 1986; Ceder, 2001, 2002). Survei yang dilakukan dalam studi ini adalah wawancara penumpang, survey naik dan turun penumpang untuk menghitung jumlah penumpang dalam bus, survey waktu perjalanan penumpang, survey dan perhitungan headway, survey fasilitas busway dan halte serta survey ke instansi. Persepsi responden terhadap tingkat kinerja organisasi tergolong baik, namun persepsi responden terhadap tingkat kualitas pelayanan tergolong kurang baik.

1. PENDAHULUAN

Sebagai ibukota negara, Jakarta memegang posisi sangat penting dalam hal; politik, ekonomi, dan perdagangan. Semakin banyak alat transportasi baik milik pribadi maupun umum yang memadati lalu lintas jalan raya di ibukota Jakarta sekarang ini menyebabkan kemacetan sehingga perjalanan

kurang efisien dalam hal waktu. Persoalan transportasi Jakarta menjadi semakin rumit tatkala dimunculkan data terbaru yang dikeluarkan Dinas Perhubungan DKI yang menunjukkan pertambahan jumlah kendaraan pribadi di Jakarta mencapai 1.117 per hari atau sekitar 9 persen pertahun. Busway sebagai salah satu alternatif moda transportasi massal yang sedang dikembangkan di Jakarta masih

menghadapi berbagai macam permasalahan. Keberadaan busway diharapkan memberikan keuntungan bagi masyarakat berupa penghematan waktu tempuh dan mengurangi emisi transportasi. Peningkatan (Standar Pelayanan Minimal) SPM busway antara lain dengan melakukan penambahan armada, sterilisasi jalur busway, perbaikan halte, perbaikan jalur busway dan perbaikan jembatan penyeberangan hingga penyediaan feeder.

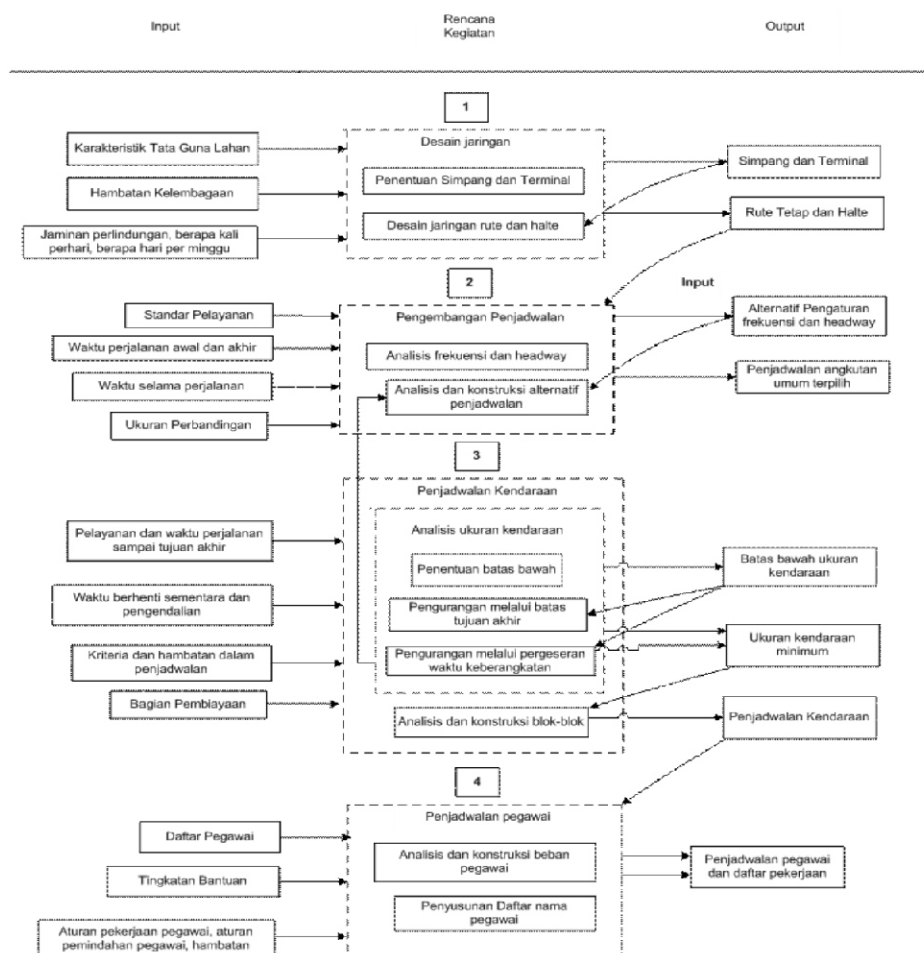
Idealnya SPM harus ada setahun setelah dioperasikannya angkutan khusus tersebut. Perlunya evaluasi terhadap Standar Pelayanan Masyarakat yang diterapkan sebelumnya untuk transportasi umum Busway demi upaya penyempurnaan pelayanan dan kepuasan masyarakat pengguna Busway.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Bagan Alir Langkah Kerja

Proses perencanaan pengoperasian angkutan umum biasanya meliputi empat kegiatan dasar yang merupakan suatu rangkaian:

(1) Desain jaringan rute, (2) pengembangan penjadwalan, (3) penjadwalan kendaraan, dan (4) penjadwalan pegawai (Ceder and Wilson, 1986; Ceder, 2001, 2002). Gambar 2. menggambarkan sistematik rangkaian keputusan dari empat kegiatan perencanaan. Keluaran masing-masing kegiatan ditempatkan lebih tinggi dalam rangkaian menjadi input penting pada tingkat bpengambil keputusan terendah.



Gambar 2.1 Diagram Fungsional Proses Dekomposisi Perencanaan Operasional Bus Way

Tabel 2.1 Kegiatan Dasar Proses Perencanaan Operasional Bus Way

Kegiatan Perencanaan	Input	
Pengembangan Penjadwalan	1	Jumlah Rute
	2	Hentian dalam satu rute
	3	Pola hentian dalam satu rute
	4	Jumah penumpang rata-rata diantara dua hentian
	5	Load Faktor penumpang
	6	Standar Headway
	7	Tipe Kendaraan
	8	Kapasitas Kendaraan
	9	Waktu perjalanan rata-rata
Penjadwalan Kendaraan	1	Toleransi waktu perjalanan (waktu maksimum dan minimum yang disiapkan untuk perjalanan berikutnya)
	2	Toleransi waktu untuk keberangkatan (maksimum tundaan keberangkatan)
	3	Daftar perhentian kendaraan (garasi)
	4	Daftar lokasi awal dan akhir perjalanan
	5	Waktu rata-rata dari garasi ke tempat awal perjalanan
	6	Waktu rata-rata dari titik akhir perjalanan ke garasi
	7	Waktu rata-rata semua akhir perjalanan dan awal perjalanan (dalam bentuk matriks)
Penjadwalan Pegawai	1	Lokasi titik perubahan (perhentian, awal perjalanan, akhir perjalanan dan garasi)
	2	Waktu perjalanan rata-rata antara titik perubahan
	3	Waktu istirahat sementara (waktu istirahat maksimum dan minimum antara dua perjalanan yang berdekatan)
	4	Jenis tugas (awal, lambat, terpisah, penuh, pelancong)
	5	Lama tugas (rentang waktu maksimum)
	6	Jumlah kendaraan yang berubah tugasnya
	7	Waktu istirahat
	8	Omposisi tugas
	9	Aturan kerja lainnya
	10	Daftar nama dan tipe sopir (part-time, full-time, senioritas)
	11	Kesamaan aturan atau prioritas bagi sopir
	12	Pola kerja one-day-on, one-day-off

2.2 Survei Angkutan Umum

Survei yang dilakukan dalam studi ini adalah wawancara penumpang, survey naik dan turun penumpang untuk menghitung jumlah penumpang dalam bus, survey waktu perjalanan penumpang, survey dan perhitungan headway, survey fasilitas busway dan halte serta survey ke instansi. Tujuan diadakan survey angkutan umum adalah untuk mengetahui karakteristik dan segala sesuatu mengenai keberadaan system tersebut dan

diperlukan dalam rangka peningkatan atau perbaikan system tersebut.

Interview penumpang perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan (pengguna angkutan umum). Umumnya yang menjadi bahan pertanyaan adalah seputar kemudahan dan kenyamanan penumpang menggunakan angkutan umum tersebut. Survei wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan informasi kinerja pelayanan pada suatu trayek angkutan, yang akan digunakan untuk kegiatan perencanaan

angkutan yang meliputi evaluasi tingkat pelayanan angkutan, serta penyusunan rencana dan program aksi.

Dalam penelitian ini sumber data dibedakan atas data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kinerja organisasi, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Survey dilakukan dengan mewawancarai penumpang saat berada dalam halte maupun di dalam kendaraan. Proses pengolahan data dalam penelitian ini adalah editing, koding, dan tabulasi. Kompilasi data pada dasarnya merupakan suatu proses dan pengolahan data untuk mendapatkan hasil akhir berupa data setengah matang yang siap untuk diolah pada tahap analisis. Data yang dikumpulkan masih berupa sekumpulan informasi dari kuesioner hasil pengisian responden, sedangkan data setengah matang yang diinginkan adalah berupa tabulasi atau bar chart atau kurva yang siap dianalisis, maka diperlukan serangkaian proses berupa: data entry, editing, verifikasi, checking (konsistensi data) serta koreksi data.

2.3 Standar Pelayanan Minimal

Standar pelayanan minimal adalah kualitas minimal pelayanan yang berhak diterima oleh pengguna jasa. Prasyarat standar pelayanan minimal adalah syarat yang harus dipenuhi agar standar pelayanan minimal dapat dicapai. Pelayanan angkutan umum busway dilakukan secara bersama antara unit terkait mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan konstruksi, pengoperasian, pemeliharaan, pemantauan dan evaluasi demi terciptanya pelayanan angkutan umum busway handal.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pengumpulan Data

Data yang diperoleh sebagai bahan analisis, berupa data primer maupun data sekunder. Data sekunder adalah data yang tidak diambil langsung dari lapangan. Data ini diambil dari sumber yang terkait seperti laporan studi terdahulu yang berada di instansi

seperti Bappeda, Dinas Perhubungan, Biro Pusat Statistik dan BLU Jakarta serta instansi lainnya yang terkait dengan operasional TransJakarta Busway. Data primer adalah data yang diambil langsung dari survei lapangan. Survei data primer dilakukan dengan melakukan wawancara terhadap pengguna angkutan umum/penumpang dan non pengguna angkutan umum/pemakai kendaraan pribadi di beberapa lokasi.

3.2 Kajian Operasional TransJakarta Busway

TransJakarta Busway bukan merupakan solusi mengatasi kemacetan di Ibukota. TransJakarta Busway sekadar sarana transportasi publik yang memadai, aman, dan nyaman ditumpangi. Walau demikian, keberadaan busway harus didukung semua pihak. Kemacetan tidak serta-merta bisa diselesaikan dengan keberadaan busway.

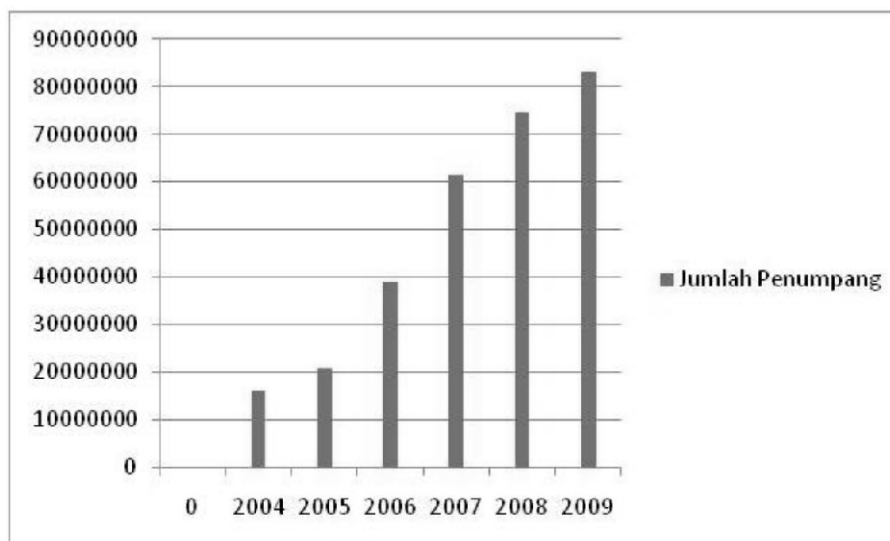
Ketidakseimbangan distribusi angkutan umum menimbulkan kesenjangan income ratio dan operating ratio antara jalur yang satu dengan jalur yang lain; pelayanan yang tidak menentu dan headway yang tidak teratur; jumlah angkutan umum yang dioperasikan lebih besar dari yang diperlukan; dan kualitas pelayanan tidak merata.

Jalan keluar yang harus ditempuh agar kinerja angkutan menjadi lebih baik antara lain dengan mengubah volume pelayanan yang ditawarkan, memperbaiki system pengoperasian dengan mendorong naiknya jumlah penumpang sehingga dapat meningkatkan pendapatan, memperbaiki tingkat efisiensi sehingga mengurangi biaya dan memperbaiki pelayanan sehingga efektif serta meningkatkan kepuasan penumpang yang dapat dilayani. Tabel 7.1 menunjukkan pertumbuhan jumlah penumpang per tahun dari Tahun 2004 sampai Tahun 2009

Pembangunan busway ditujukan kepada jalur umum yang banyak terdapat penumpang. Dari data Tahun 2007 di semua koridor rata-rata di atas 10 ribu penumpang/jam. Pengelola trans jakarta akan terus meningkatkan potensi penumpang tersebut seperti melakukan layanan langsung artinya penumpang tidak mesti transfer dulu di halte Harmoni.

Tabel 3.1 Jumlah Penumpang per Tahun

Tahun	Jumlah Penumpang (Trip)	Pertumbuhan	Cost Recovery
2004	15.942.423		89,91%
2005	20.798.196	30,46%	97,51%
2006	38.828.039	86,69%	75,18%
2007	61.446.334	58,24%	65,22%
2008	74.619.995	21,45%	66,61%
2009	83.205.397	21,45%	60,98%



Gambar 3.1 Pertumbuhan Penumpang 2004 - 2009

Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa pertumbuhan penumpang busway per tahun adalah 10,4%. Sedangkan Tabel 3.1 menunjukkan jumlah penumpang per koridor selama Tahun 2010. Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa koridor 1 merupakan koridor dengan jumlah penumpang tertinggi. Secara keseluruhan jumlah penumpang

seluruh koridor selama satu tahun adalah 86,9 juta penumpang. Demikian juga dengan data Tahun 2011, penumpang tertinggi adalah pada Koridor 1.

Dilihat dari jumlah pendapatan, terlihat peningkatan untuk semua koridor dari Tahun pertama beroperasi Th. 2004 sampai dengan Tahun 2009.

Tabel 3.2 Rekapitulasi Pendapatan BLU Transjakarta Busway

No	Koridor	Jumlah Pendapatan per Tahun					
		Th. 2004	Th. 2005	Th. 2006	Th. 2007	Th. 2008	Th. 2009
1	Koridor 1	39.063.108.475	55.831.672.900	79.700.892.000	83.436.270.500	88.184.560.500	86.240.300.000
2	Koridor 2			27.441.742.000	29.483.385.500	33.821.077.500	35.507.464.500
3	Koridor 3			23.641.039.000	25.125.180.000	31.403.844.500	36.222.633.000
4	Koridor 4				14.906.138.000	22.054.815.000	23.784.042.000
5	Koridor 5				23.639.173.500	32.390.314.000	35.489.799.500
6	Koridor 6				17.402.912.000	24.457.134.500	24.862.191.500
7	Koridor 7				12.902.270.500	16.027.806.000	18.274.495.500
8	Koridor 8						14.136.606.000

3.3 Pengelola TransJakarta Busway

Transjakarta Busway, adalah badan yang melakukan pengelolaan angkutan umum busway yang awalnya bernama Badan Pengelola (BP) Transjakarta. Lembaga ini dibentuk pada tahun 2003 berdasarkan SK Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 110/2003 tentang Pembentukan BP Transjakarta. Pada tahun 2006 namanya kemudian diganti menjadi Badan Layanan Umum Transjakarta berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 48 Tahun 2006. Dalam penyelenggaraannya Transjakarta didukung oleh beberapa Perusahaan Operator yang mengelola armada yang melayani tiap koridor. Untuk mendukung BLU Transjakarta dapat melaksanakan tugasnya dengan baik pasca perubahan status, Pemprov DKI juga akan membentuk Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang akan diumumkan dalam waktu bersamaan saat pengumuman perubahan status BLU Transjakarta. SPM ini akan menjadi standar pelayanan Transjakarta yang akan diumumkan kepada seluruh warga Jakarta. SPM ini ditetapkan berdasarkan kajian dan diskusi bersama Yayasan Lembaga Konsumen

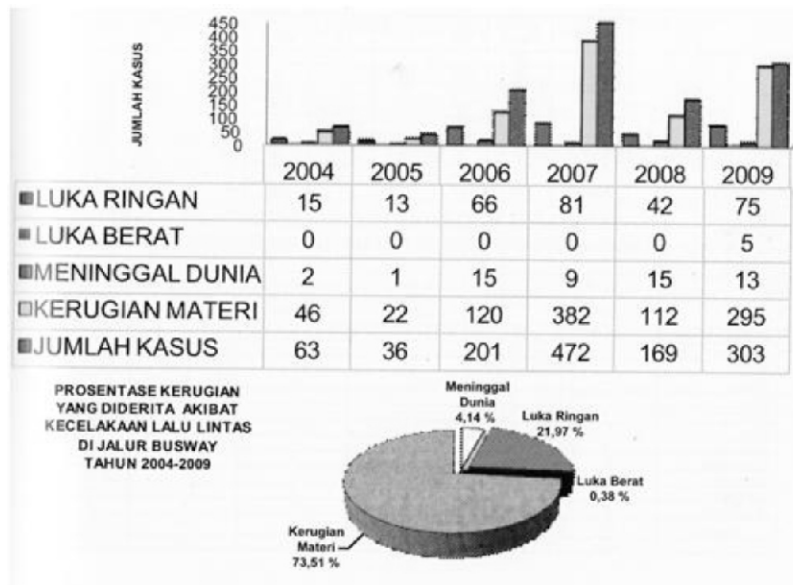
Indonesia dan perwakilan pemakai jasa busway.

3.4 Operasional Busway

Saat ini baru 10 koridor busway yang dioperasikan dari target awal 15 koridor. Kondisi ini tentu tidak sesuai dengan rencana awal yang seharusnya sudah beroperasi pada tahun 2010 lalu. Pemprov DKI digarapkan tetap merealisasikan 15 koridor busway. Dalam rangka efisiensi biaya operasional bus transjakarta, Pemprov DKI dan BLU Transjakarta bekerja sama untuk menekan biaya-biaya yang tidak perlu.

3.4 Data Kecelakaan terkait Operasional TransJakarta Busway

Sebanyak 54 kasus kecelakaan terjadi di jalur busway Transjakarta selama semester pertama 2011 yang menewaskan 11 orang. Biasanya kecelakaan terjadi saat jalur reguler sedang macet, sehingga banyak pengendara sepeda motor yang memotong jalan bus Transjakarta sehingga terjadi kecelakaan.



Gambar 3.4 Data Kecelakaan Lalulintas di Jalur Busway Th. 2004 - Th. 2009

Dari 10 koridor yang telah beroperasi, menurut Iqbal, koridor III (Kalideres-Harmoni) merupakan salah satu jalur yang paling banyak terjadi kasus kecelakaan. Kondisinya karena banyak warga yang menyerobot di jalur III, selain itu JPO (jalur penyeberangan orang) jaraknya terlalu jauh.

Untuk menekan angka kecelakaan di jalur busway, pihak pengelola selalu mengingatkan pramudi (sopir busway) untuk mengurangi kecepatan, khususnya di jalur-jalur yang rawan kecelakaan seperti di Jalan Mampang Prapatan, koridor VI (Ragunan-Dukuh atas). Selain itu diharapkan masyarakat dapat mematuhi rambu-rambu lalu lintas yang telah dipasang, seperti rambu jalur khusus busway dimana kendaraan lain dilarang untuk menggunakan jalur tersebut.

3.5 Karakteristik Penumpang

Dari 100 orang responden yang diberikan daftar pernyataan diperoleh data sebagai berikut ini.

1. Usia responden

Rentang usia responden terbanyak adalah 19-24 tahun (41%), hal ini menunjukkan pengguna terbanyak transjakarta busway adalah anak usia sekolah SLTA dan mahasiswa. Jumlah yang cukup besar lainnya adalah usia 13-18 tahun (21%), merupakan usia anak sekolah SMP dan SMA. Rentang yang lain yaitu 31 tahun-40 tahun (14%), tidak jauh berbeda dengan rentang usia 25-30 tahun (12%). Angka ini menunjukkan usia produktif (25-40 tahun) juga merupakan pengguna busway yang cukup banyak. Hal yang perlu dipikirkan pengelola adalah bagaimana meningkatkan pelayanan yang bisa mengakomodir kepentingan pekerja ini seperti penambahan jam operasi yang lebih awal (hal ini terkait juga pengguna mayoritas busway adalah anak usia sekolah atau pelajar dan mahasiswa), selain itu juga jam akhir operasi yang lebih panjang (lebih dari jam 12 malam). Sisanya usia 51-60 tahun (5%) dan usia 41-50 tahun (3%) serta yang tidak menjawab (3%). Jumlah yang sedikit usia ini menunjukkan busway belum begitu nyaman sebagai moda pilihan orang yang

berusia 41 tahun keatas

2. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, pengguna jasa transportasi Transjakarta-Busway paling banyak perempuan (59%), laki-laki (38%) dan sisanya tidak menjawab (3%). Hal ini menunjukkan busway cukup nyaman dan aman untuk digunakan kaum perempuan.

3. Status

Berdasarkan status marital, pengguna jasa transportasi Transjakarta-Busway lebih banyak yang belum menikah (66%) dibandingkan yang sudah menikah (26%), sedangkan lainnya cerai (3%) dan tidak menjawab (5%).

4. Jenjang Pendidikan

Berdasarkan pendidikan, pengguna jasa transportasi Transjakarta-Busway kebanyakan berstatus pelajar SLTA (62%). Hal ini sesuai dengan hasil survey karakteristik responden berdasarkan usia. Berikutnya Sarjana S1 (16%) dan sarjana muda (14%) yang tidak jauh berbeda. Sisanya S2 (2%) sama jumlahnya dengan pelajar SLTP (2%), dan tidak menjawab (5%). Terkait penumpang transjakarta yang mayoritas pelajar, maka subsidi bagi para pelajar, suatu mekanisme khusus dapat diterapkan di mana pengelola angkutan umum dapat melakukan klaim terhadap karcis yang dikeluarkan untuk pelajar dengan tarif khusus tersebut.

5. Kepemilikan Kendaraan

Dari data survey diperoleh data bahwa sebagian besar pengguna busway memiliki kendaraan sepeda motor (54%), mobil (36%) dan sepeda (10%). Hal ini menunjukkan bahwa penumpang busway bukan captive dan sebenarnya mereka mempunyai pilihan untuk menggunakan moda lain selain busway.

6. Ukuran Keluarga

Berdasarkan ukuran keluarga, pengguna jasa transportasi Transjakarta-Busway rata-rata merupakan keluarga dengan 3 anak (26%), keluarga dengan 2 anak (24%), tunggal atau single (17%), keluarga dengan 1 anak (14%), pasangan suami istri (7%) serta sisanya tidak menjawab (12%).

7. Tingkat Penghasilan

Pengguna jasa transportasi Transjakarta

Busway sebagian besar berpenghasilan menengah (67%), tidak menjawab (22%) dan berpenghasilan rendah (10%). Banyaknya responden yang tidak menjawab menunjukkan kurang tepatnya range atau criteria besarang penghasilan dengan kategori rendah, menengah, tinggi. Selain itu pertanyaan mengenai pendapatan memang agak sulit untuk dijawab dengan transparan maupun terbuka

8. Status kependudukan

Dari status kependudukan, sebagian besar responden merupakan penduduk lokal (60%), penduduk yang berdomisili jauh dari koridor busway namun masih berada dalam lingkup satu propinsi (28%). Sisanya pendatang dari luar propinsi 2% dan tidak menjawab (10%). Pemprov DKI Jakarta hendaknya menyediakan feeder bus dari pinggiran Kota Jakarta. Dengan begitu, pekerja dari luar Jakarta tidak perlu lagi naik kendaraan pribadi saat berangkat kerja.

3.6 Kinerja Pelayanan TransJakarta Busway

1. Jarak halte ke rumah/tujuan

Sebanyak 38% responden mengatakan jarak halte ke rumah atau tempat tujuan cukup jauh karena masih perlu naik bus lagi untuk sampai ke tujuan perjalanannya. Sementara yang mengatakan jarak dari halte cukup dekat sebanyak 28%, bahkan ada sebanyak 22% responden harus berganti kendaraan dua kali setelah naik busway untuk sampai ke tujuan perjalanannya. Sisanya sebanyak 9% mengatakan perlu naik ojek dan 3% tidak menjawab. Hal ini sangat terkait dengan koridor busway yang belum terkoneksi secara langsung dan masih membutuhkan feeder untuk melayani penumpang.

2. Waktu pelayanan transjakarta

Sebagian besar responden menghendaki penambahan jam pengoperasian busway dengan penambahan jam lebih malam (31%) dan diperpanjang lebih pagi dan lebih malam (31%). Sebagian mengatakan jam operasi yang berlaku saat ini sudah cukup (28%). Sisanya sebanyak 9% menghendaki pengoperasian lebih awal dan 2% tidak menjawab.

3. Kenyamanan pengoperasian

Responden (sebesar 35%) juga menyatakan kenyamanan di kendaraan transjakarta busway kurang karena pintu yang kurang aman, 27% mengatakan suhu kurang dingin, 22% responden menyatakan cukup nyaman, dan sisanya sebanyak 17% mengatakan tempat duduk kurang nyaman.

4. Tarif

Mayoritas responden (72%) mengatakan tariff yang berlaku sekarang cukup terjangkau, sebagian kecil (10%) menyatakan murah, sedang yang lainnya (9%) mengusulkan perlunya tiket berlangganan, 5% responden tidak menjawab dan 3% mengatakan mahal. Rata-rata responden menginginkan adanya perbaikan dalam kinerja kru transjakarta, 33% mengatakan pengemudi perlu dilatih, 29% mengatakan kru kurang ramah, 29% mengatakan tidak perlu perbaikan, 7% mengatakan ketrampilan petugas kasir kurang, dan 2% tidak menjawab.

5. Frekuensi menggunakan bus transjakarta

Ketika ditanya frekuensi mereka menggunakan bus transjakarta, 34% mengatakan tidak tentu, 29% mengatakan setiap hari, 19% mengatakan 1-2 hari seminggu, 12% mengatakan 3-4 kali seminggu dan yang tidak menjawab 5%.

6. Perbaikan di halte yang diperlukan

Sebanyak 28% mengatakan perbaikan rute dan jadwal, 24% menghendaki adanya system keamanan yang saat ini belum ada, 22% mengatakan system pengaduan yang perlu diperbaiki, 22% mengatakan jarak dari halte ke JPO yang ada sekarang ini terlalu panjang, sedangkan yang tidak menjawab sebanyak 3%.

7. Kondisi di dalam halte

Sebagian besar responden mengatakan kondisi didalam halte panas (43%), cukup nyaman (26%), 17% mengatakan halte kurang luas, 10% mengatakan halte kotor, sedangkan yang tidak menjawab 3%.

8. Kondisi di dalam bus

Sebagian besar responden mengatakan kondisi didalam transjakarta penuh sesak (62%), cukup banyak untuk mendorong pengelola memikirkan pengaturan yang optimal terkait rute, jadwal dan jumlah

armada yang beroperasi untuk membuat kondisi didalam bus transjakarta nyaman dan tidak penuh sesak seperti yang dikeluhkan responden. Hanya 15% responden mengatakan kondisi didalam bus nyaman, 9% mengatakan panas, 3% mengatakan tidak nyaman dan 10% tidak menjawab.

9. Keterkaitan pengoperasian transjakarta dengan beberapa issue yang ada
Sebanyak 45% responden mengatakan perlunya sterilisasi jalur busway transjakarta, 22% mengatakan alur dan trayek perlu ditambah, 17% mengatakan jalur busway mengurangi kapasitas jalan yang ada, 3% mengatakan transjakarta menambah lemacetan di jalan dan 12% responden tidak menjawab.
10. Perkembangan pengoperasian transjakarta dimasa mendatang yang diharapkan
Ketika ditanya harapan mereka, 35% menghendaki peningkatan pelayanan terhadap pengguna. 28% mengatakan perlu ditambah pengoperasian moda transportasi massal yang lain, hal ini terkait rencana pemerintah untuk mengembangkan transportasi massal seperti Subway, monorail, MRT dan lain sebagainya. Sebanyak 24% responden menghendaki adanya penambahan armada, sedangkan 19% responden mengharapkan transjakarta dapat terintegrasi dengan kendaraan lain.

Dengan karakter sistem kereta api, semua pihak juga harus berpikir bahwa busway adalah kereta api dengan tubuh yang berbeda (yaitu bus). Oleh karena itu akurasi pengendalian sistem sangat tinggi. Ada satu gangguan saja dalam sistem, maka seluruh sistem bisa gagal. Oleh karena itu harus dipahami bahwa jika ada pelanggaran masuk ke dalam lintasan busway, akibatnya tidak hanya mengganggu kelancaran sistem busway (perjalanan jadi terhambat, dll). Namun juga risiko ditanggung sendiri, alias celaka, dan busway/ pengemudi tidak bisa dipersalahkan, karena pelanggaran masuk sengaja ke dalam sistem busway.

Sejak beroperasi tahun 2004, busway tidak memiliki standar kinerja yang memberi jaminan layanan kepada penumpangnya.

Padahal hingga awal tahun 2010 sudah beroperasi delapan koridor. Menurut rencana sekitar Oktober 2010 akan dioperasikan dua koridor (9 dan 10), hingga total menjadi 10 koridor. Namun kualitas layanan yang dirasakan penumpang semakin hari semakin buruk.

4. SIMPULAN

4.1 SIMPULAN

Persepsi responden terhadap tingkat kinerja organisasi tergolong baik, khususnya dalam kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat, pelayanan yang adil bagi penumpang, dan tarif tiket. Persepsi responden terhadap tingkat kualitas pelayanan tergolong kurang baik, khususnya dalam ketepatan waktu, lama waktu terlambat, sikap petugas dalam memberikan pelayanan, kesopanan petugas, kemampuan dan sikap petugas dalam menanggapi masalah, pengalaman petugas dibidang pekerjaannya, ketrampilan dalam memberikan pelayanan dan informasi, kepedulian terhadap keluhan pengguna jasa, kebersihan petugas dan kondisi fisik halte bus. Responden kurang puas terhadap Transjakarta-Busway, khususnya dalam pelayanan di loket, pelayanan di halte dan di dalam bus, jumlah kapasitas penumpang, lokasi halte dan rute bus, serta jumlah armada busway.

4.2 REKOMENDASI

Pada penelitian ini responden beranggapan sistem operasi Transjakarta-Busway belum dapat mengatasi kemacetan di Jakarta bahkan cenderung menambah masalah. Oleh karena itu, Transjakarta- Busway bersama instansi terkait perlu mengatur sistem operasi yang efisien dan efektif supaya salah satu tujuan Transjakarta-Busway dalam mengatasi kemacetan dapat terwujud. Responden beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan Transjakarta-Busway kurang nyaman dan berbelit. Oleh karena itu TransjakartaBusway perlu meningkatkan pelayanan dalam hal kenyamanan dan kemudahan, seperti menjaga kebersihan di halte, kemudahan dalam membeli tiket, dan sebagainya. Responden beranggapan bahwa

sikap dan perilaku petugas Transjakarta-Busway dalam menanggapi keluhan pelanggan kurang sehingga hal tersebut perlu diperbaiki. Misalnya dengan memberikan pelatihan dan pendidikan pada petugas Transjakarta-Busway yang berhubungan dengan service excellent. Responden beranggapan bahwa Transjakarta-Busway kurang tepat waktu. Oleh karena itu hal tersebut perlu diperbaiki dengan meningkatkan kedisiplinan petugas supaya menjalankan jadwal yang sudah ditetapkan. Untuk menetapkan kedisiplinan pada petugas, Transjakarta-Busway dapat memberikan sanksi apabila petugas tidak tertib dalam menjalankan jadwal. Sedangkan pada pelanggan diberikan ganti rugi apabila Transjakarta-Busway tidak berangkat tepat waktu. Dengan sistem demikian diharapkan terjadi kontrol yang menyebabkan kinerja dalam ketepatan waktu dapat ditingkatkan. Responden beranggapan bahwa jumlah armada masih kurang sehingga menyebabkan penumpukan pelanggan. Oleh karena itu Transjakarta-Busway perlu menambah jumlah armada.

DAFTAR PUSTAKA

Hobbs, F. 1995. *Perencanaan dan Teknik Lalulintas Edisi Kedua*. Yogyakarta:

Gadjah Mada University Press

Alkindi. (2007). *Busway dan Banjir*. <http://varendy.wordpress.com/2007/02/19/busway-dan-banjir/>

Rahman, Baharudin. (2009). *Penggunaan Jalur Busway Tidak Pecahkan Kemacetan*. <http://www.indosiar.com/fokus/65400/penggunaan-jalur-busway-tidak-pecahkan-kemacetan>

Saragih, Selamat. (2007). *Proyek Busway Koridor XI-XV Ditunda*. <http://www.forums.apakabar.ws/viewtopic.php?f=1&t=45201&start=0>

Syafe'i, Yani. 2004. *Analisis Pengaruh Pengguna Busway Terhadap Kemacetan Lalulintas dan Dampaknya terhadap Kemacetan Lalulintas dan Dampaknya Terhadap Moda Transportasi Lainnya dengan Menggunakan Sistem Dinamik*. Bandung, Universitas Pasundan Bandung