

## Analisis korelasi antara kinerja pelayanan, evaluasi pelayanan dan kebijakan angkutan umum

Kumaat, Meike, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=93484&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

DKI Jakarta, sebagai kota metropolitan, masalah transportasi, khususnya angkutan umum, merupakan salah satu masalah yang memerlukan penanganan yang cukup serius. Tingginya arus migrasi akan menyebabkan semakin membengkaknya jumlah penduduk di Jakarta. Pada tahun 1998, tercatat bahwa DKI Jakarta dengan luas wilayah 650 km<sup>2</sup> mempunyai jumlah penduduk sebesar 8.5 juta jiwa. Kondisi ini akan berdampak pula pada tingginya tingkat mobilitas kendaraan di Jakarta, yang pada akhirnya akan berakibat meningkatnya jumlah permintaan (demand) akan angkutan umum.

Pemerintah Daerah DKI Jakarta Dinas LLAJ mencatat bahwa pada tahun 1998 jumlah kendaraan bermotor di DKI Jakarta berjumlah 3.867.562 unit, di mana hanya sekitar 2 % dari jumlah tersebut yang berupa angkutan umum. Di samping itu, tercatat pula bahwa jumlah perjalanan orang di Jakarta adalah 16 juta perjalanan orang perhari. Dari jumlah tersebut, 50.8 % di antaranya dilakukan dengan menggunakan kendaraan pribadi dan sisanya sebesar 49.2 % dilakukan dengan menggunakan angkutan umum. Jumlah angkutan umum, khususnya bus kota, yang masih sangat minim tersebut idealnya mampu memenuhi kebutuhan permintaan masyarakat tersebut, yang sebagian besar merupakan golongan ekonomi menengah ke bawah, dan mayoritas tidak mempunyai pilihan lain (captive) selain menggunakan angkutan umum. Akan tetapi pada kenyataannya, saat ini terjadi penurunan tingkat pelayanan dan kinerja angkutan umum bus kota. Hal ini terjadi karena pada saat ini jumlah angkutan umum tidak mampu mengimbangi tingkat permintaan atau tidak mampu mengangkut jumlah penumpang yang ada. Dalam angkutan umum ada tiga dimensi yang menentukan, yaitu dimensi evaluasi pelayanan, yang akan ditentukan oleh pengguna (user), dimensi kinerja pelayanan yang lebih banyak ditinjau dari sisi operator angkutan umum, dan dimensi kebijakan pemerintah (regulator). Masyarakat, dalam hal ini bertindak sebagai pengguna, akan menentukan bagaimana permintaan muncul. Di lain pihak, operator akan menentukan bagaimana penawaran (supply) dapat diselenggarakan. Dimensi yang ketiga, yaitu regulator dalam hal ini pemerintah, dituntut untuk dapat memadukan kepentingan dari 2 (dua) dimensi sebelumnya yang saling berinteraksi, dengan kebijakan-kebijakan dan peraturan-peraturan sehingga proses interaksi tersebut dapat berjalan dengan baik.

Dari hasil analisis dengan menggunakan analisis korelasi kanonik terhadap variabel-variabel yang menentukan dalam setiap dimensi yang ada diperoleh hasil bahwa ada hubungan (korelasi) yang sangat kuat antara dimensi kinerja pelayanan dengan dimensi kebijakan. Hal ini berarti ada hubungan yang sangat kuat antara kebijakan pemerintah dengan kinerja pelayanan perusahaan angkutan umum. Bagi perusahaan angkutan umum (operator) untuk meningkatkan kinerja pelayanan sangat tergantung dari besarnya tarif angkutan umum yang ditetapkan pemerintah.

Hasil analisis juga memperlihatkan bahwa hubungan antara dimensi kebijakan dan dimensi evaluasi pelayanan angkutan umum ternyata juga sangat kuat. Tarif yang ditetapkan pemerintah berkaitan sangat erat dengan pendapatan kendaraan dan panjang rute. Besarnya kredit lunak dan subsidi yang diterima oleh perusahaan angkutan umum akan mempengaruhi jumlah kendaraan yang beroperasi, sehingga memberikan

kemudahan bagi konsumen untuk memperoleh angkutan yang dikehendaki. Jadi, pada sisi perusahaan angkutan umum yang penting adalah penetapan tarif yang sesuai dan pemberian kredit lunak yang dipermudah agar perusahaan dapat mengoperasikan angkutan dengan baik. Pada sisi konsumen pemakai jasa angkutan umum, pada dimensi evaluasi pelayanan mengisyaratkan perlunya pemberian subsidi agar kedua belah pihak merasakan keuntungan.