



UNIVERSITAS INDONESIA

**PENGARUH KEBIJAKAN PEMERINTAH DAERAH
DI BIDANG TRANSPORTASI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
ANGKUTAN UMUM
(Studi Kasus Di Kota Cirebon dan Tegal)**

TESIS

SANTOSPRIADI

0706172733

**FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
UNIVERSITAS INDONESIA
DEPOK
JULI 2009**





UNIVERSITAS INDONESIA

**PENGARUH KEBIJAKAN PEMERINTAH DAERAH
DI BIDANG TRANSPORTASI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
ANGKUTAN UMUM
(Studi Kasus Di Kota Tegal, dan Cirebon)**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Magister Teknik
Program Studi Teknik Sipil**

SANTOSPRIADI

0706172733

**FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
KEKHUSUSAN TEKNIK TRANSPORTASI
DEPOK
JULI 2009**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar**

Nama : Santospriadi

NPM : 0706172733

Tanda Tangan :

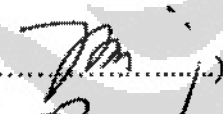
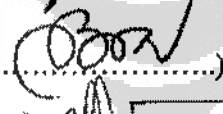

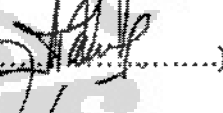
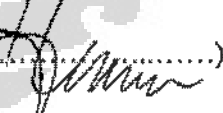
Tanggal : 10 Juli 2009

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : Santospriadi
NPM : 0706172733
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tesis : Pengaruh Kebijakan Pemerintah Daerah
di Bidang Transportasi Terhadap Kualitas
Pelayanan Angkutan Umum
(Studi kasus Kota Cirebon dan KotaTegal)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Teknik pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik, Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Ir. TRI TJAHJONO, MSc, PhD (.....)
Pembimbing II : Ir. R. JACHRIZAL S, MSc, PhD (.....)
Penguji : Ir. ALVINSYAH, MSc (.....)
Penguji : Ir. ELLEN S. W. TANGKUDUNG, MSc (.....)
Penguji : Ir. ALAN MARINO, MSc (.....)

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 10 Juli 2009

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Teknik pada Fakultas Teknik Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tesis ini, Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

- (1) Ir. TRI TJAHJONO, MSc, PhD, dan Ir. R. JACHRIZAL S, MSc, PhD selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini.
- (2) Ir. ALVINSYAH, MSc, Ir. ELLEN SOPHIE WULANTANGKUDUNG, MSc dan Ir. ALAN MARINO, MSc, selaku Dosen penguji, yang telah memberi pengarahan dan masukan, hingga tesis ini dapat selesai dengan baik
- (3) Seluruh Dosen Program Studi Teknik Sipil, kekhususan Transportasi, yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis
- (4) Seluruh pimpinan dan staf Departemen Teknik Sipil, yang telah memberi bantuan dan kemudahan bagi penulis selama perkuliahan
- (5) Bapak Rektor UMMU Ternate yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk mengikuti program tugas belajar, terutama sekali dalam hal pembiayaan selama penulis mengikuti pendidikan
- (6) Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan moril, materil, atau apapun kepada penulis selama mengikuti perkuliahan dan penyelesaian tesis ini.

Secara khusus penulis juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada para orang tua, kakak, adik, sanak saudara, istri dan anakku tercinta yang telah banyak memberikan motivasi, nasihat, mendoakan serta mendukung dengan sabar selama penulis menyelesaikan studi.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penyelesaian tesis ini

Depok, 10 Juli 2009

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Santospriadi
NPM : 0706172733
Program Studi : Teknik Sipil
Departemen : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik
Jenis karya : Tesis

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh Kebijakan Pemerintah Daerah di Bidang Transportasi terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Studi kasus Di Kota Cirebon dan Kota Tegal)

Berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) , merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya,

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : 10 Juli 2009

Yang menyatakan


Santospriadi

ABSTRAK

Nama : Santospriadi
NPM. : 0706172733
Judul : Pengaruh kebijakan pemerintah daerah di bidang transportasi terhadap kualitas pelayanan angkutan umum (studi kasus di Kota Cirebon dan Kota Tegal)

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan faktor-faktor kebijakan pemda di bidang transportasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Angkutan umum. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode studi kasus pada 2 kota yaitu Kota Cirebon dan Tegal dengan melakukan wawancara dan kuisioner . Analisa data diolah dengan statistik dibantu komputer program SPSS versi 15.0. Untuk menentukan faktor-faktor kebijakan dan kualitas pelayanan angkutan umum digunakan pendapat pakar dan ahli yaitu anggota DPRD dan Dinas perhubungan dikota studi. Untuk analisa pengaruh variabel kebijakan transportasi terhadap variabel kualitas pelayanan angkutan umum. Metode yang digunakan adalah teknik analisa statistik non parametrik korelasi *Spearman*.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh faktor-faktor kebijakan di bidang transportasi di kota Cirebon dan Tegal adalah nilai kepedulian, sikap, keadilan dan kepentingan umum, sedangkan faktor-faktor kualitas pelayanan angkutan umum adalah berwujud, keandalan, koresponsifan, jaminan, dan empati. Diperoleh hasil pula bahwa kebijakan transportasi secara umum cukup berpengaruh terhadap kualitas pelayanan angkutan umum di kedua kota tersebut. Untuk memperbaiki kekurangan dan kelemahan dari segi kebijakan diperlukan peraturan daerah yang khusus mengatur tentang standar kualitas pelayanan yang harus diberikan oleh pemerintah, ataupun pihak swasta.

Kata – kata kunci : Kebijakan, Pelayanan, Publik, Transportasi , Angkutan Umum

ABSTRACT

Name : Santospriadi

NPM. : 0706172733

Title : The Effect of District Government Policy at Department of Transportation Toward Service Quality of Public Transportation (Case Study at District of Cirebon and Tegal)

This study purpose to explain the factors of local government policies at department of transportation which have effects on service quality of public transportation. The research method which used is a case study in 2 cities both Cirebon and Tegal by doing interviews and questionairs. Data analysis was processed by statistic and using computer program of SPSS version 15.0. This study used the opinions of experts such as DPRD members and department of transportation at district where study have been done to determine the factors, policies and public transportation quality. Analysis of effects between transportation policy variables and service quality of public transportation variables. This study used non parametric statistical analysis techniques by Spearman correlation.

Based on study result found that policy factors at department of transportation in district of Cirebon and Tegal were the values of awareness, attitudes, justice and public interest, while the factors of service quality of public transportation were tangible, reliability, responsive, assurance, and empathy. Study result also found that in general transportation policy was enough effect for service quality of public transportation the quality of public transport both of cities. It was suggested to improve the deficiency and weakness in policy terms was required district rules which managing a special regulation on standard service quality which should be given by government or private instituton.

Keywords: Policy, Service, Public, Transportation, Public Transportion

DAFTAR SINGKATAN

DEPDAGRI	:	Departemen Dalam Negeri
DEPHUB	:	Departemen Perhubungan
DI SHUB	:	Di nas Perhubungan
DLLAJ	:	Dinas Lalu lintas Angkutan Jalan
DPRD	:	Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
DPR	:	Dewan Perwakilan Rakyat
ORGANDA	:	Organisasi Angkutan Darat
PAD	:	Pendapatan Asli Daerah
PEMDA	:	Pemerintah Daerah
PERDA	:	Peraturan Daerah
PP	:	Peraturan Pemerintah
UU	:	Undang-undang
YLKI	:	Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia

DAFTAR ISI

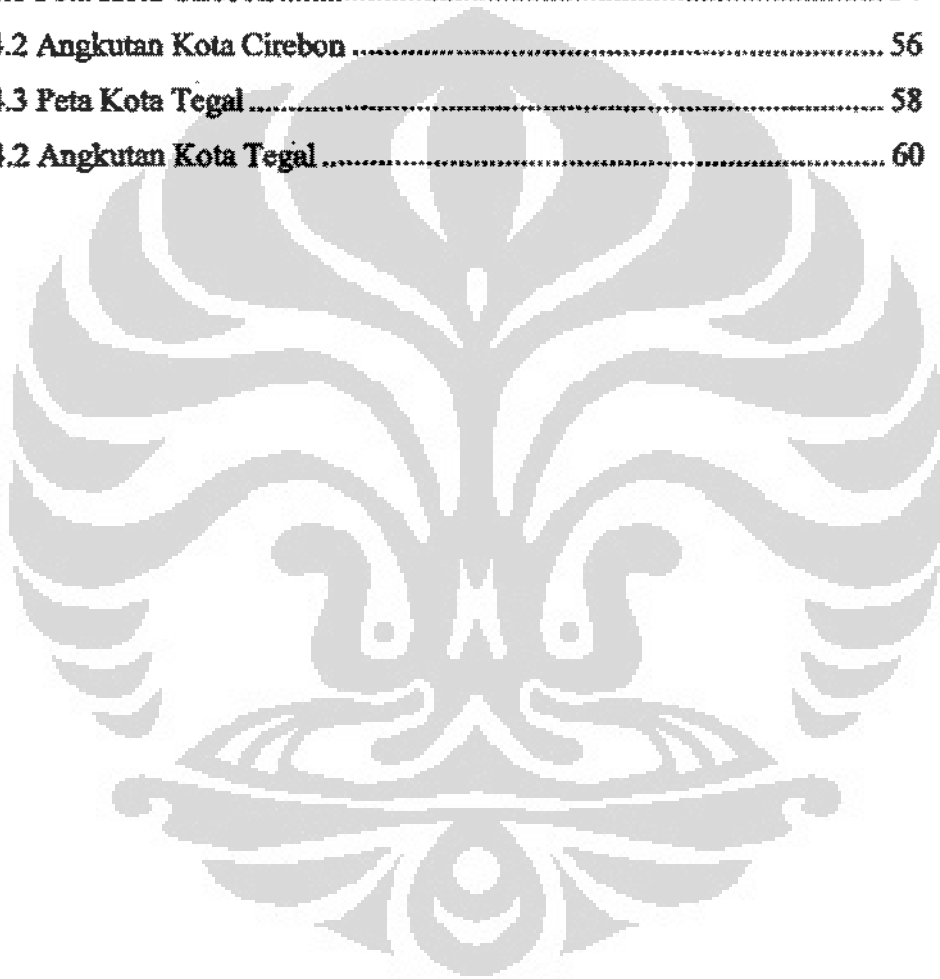
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR SINGKATAN	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH	1
1.2 PERUMUSAN MASALAH	5
1.2.1 Deskripsi Masalah	5
1.2.2 Rumusan Masalah	8
1.3 TUJUAN PENELITIAN	8
1.4 BATASAN MASALAH	8
1.5 MANFAAT PENELITIAN	9
BAB II. STUDI PUSTAKA	10
2.1 PENDAHULUAN	10
2.2 KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK DI ERA OTONOMI	10
2.3 KEBIJAKAN TRANSPORTASI DARAT	11
2.3.1 Wewenang Pemerintah Kota di Bidang Perhubungan Darat	13
2.4. KEBIJAKAN TRANSPORTASI SEBAGAI KEBIJAKAN PUBLIK	14
2.4.1. Tahap-Tahap Perumusan	16
2.4.2. Metode Perumusan Masalah	18
2.4.3. Kebijakan Yang Mendukung Pelayanan	19
2.4.4. Analisis Kebijakan Publik	20
2.5. KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN UMUM	21
2.5.1. Angkutan Umum	21
2.5.2. Angkutan Kota dan Mobil Penumpang	24
2.5.3. Kualitas Pelayanan Angkutan Umum	25
2.5.3.1. <i>Pelayanan angkutan umum sebagai pelayanan publik</i>	25
2.5.3.2. <i>Partisipasi dalam pelayanan</i>	28
2.5.3.3. <i>Ukuran kualitas pelayanan</i>	31
2.6. KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESA	35
2.6.1 Kerangka Pemikiran	35
2.6.2 Hipotesis Penelitian	39

BAB III. METODE PENELITIAN	40
3.1 PENDAHULUAN.....	40
3.2 POPULASI DAN SAMPEL	40
3.3 RUMUSAN MASALAH dan STRATEGI PENELITIAN.....	41
3.4.1 Rumusan Masalah	41
3.4.2 Strategi Penelitian	41
3.4 PROSES PENELITIAN.....	42
3.5 VARIABEL PENELITIAN	44
3.6 INSTRUMENT PENELITIAN.....	45
3.7 PENGUMPULAN DATA	46
3.8 METODE ANALISA.....	46
3.9 UJI VALIDITAS dan RELIABILITAS	47
3.9.1 Uji Validitas	47
3.9.2 Uji Reliabilitas	48
3.10 KESIMPULAN.....	48
BAB IV. GAMBARAN UMUM LOKASI STUDI	49
4.1. PENDAHULUAN.....	49
4.2. KOTA CIREBON	54
4.2.1. Sarana dan Prasarana Transportasi Darat Di Kota Cirebon	56
4.3. KOTA TEGAL	58
4.3.1. Sarana dan Prasarana Transportasi Darat Di Kota Tegal	60
BAB V. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	62
5.1. PENDAHULUAN.....	62
5.2. PELAKSANAAN SURVEI.....	62
5.2.1. Lokasi Survei.....	62
5.2.2. Pelaksanaan Survei	63
5.3. KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	64
5.4. ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEBIJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN UMUM	64
5.5. ANALISA DESKRIPTIF VARIABEL.....	71
5.5.1. Analisis Deskriptif Variabel Di Kota Cirebon	71
5.5.2. Analisis Deskriptif Variabel Di Kota Tegal	81
5.5.3. Tabulasi Silang Perbedaan Kelompok Responden terhadap kebijakan Transportasi	89
5.5.4. Tabulasi Silang Perbedaan Kelompok Responden terhadap kebijakan Transportasi	91
5.6. ANALISIS HUBUNGAN ANTARA VARIABEL	93
5.6.1. Analisis Hubungan Antara Variabel Di Kota Cirebon	94
5.6.1.1. Pengaruh variabel kebijakan transportasi dengan variabel kualitas pelayanan angkutan umum secara umum	94
5.6.1.2. Model parsial variabel kebijakan transportasi terhadap kualitas pelayanan angkutan umum dari faktor terukur	94

5.6.1.3.	<i>Model parsial variabel kebijakan transportasi terhadap kualitas pelayanan angkutan umum dari faktor keandalan</i>	95
5.6.1.4.	<i>Model parsial variabel kebijakan transportasi terhadap kualitas pelayanan angkutan umum dari faktor koresponsifan.....</i>	96
5.6.1.5.	<i>Model parsial variabel kebijakan transportasi terhadap kualitas pelayanan angkutan umum dari faktor jaminan.....</i>	97
5.6.1.6.	<i>Model parsial variabel kebijakan transportasi terhadap kualitas pelayanan angkutan umum dari faktor empati.....</i>	99
5.6.2.	Analisis Hubungan Antara Variabel Di Kota Tegal	100
5.6.2.1.	<i>Pengaruh variabel kebijakan transportasi dengan variabel kualitas pelayanan angkutan umum secara umum.....</i>	100
5.6.2.2.	<i>Model parsial variabel kebijakan transportasi terhadap kualitas pelayanan angkutan umum dari faktor berwujud.....</i>	100
5.6.2.3.	<i>Model parsial variabel kebijakan transportasi terhadap kualitas pelayanan angkutan umum dari faktor keandalan</i>	101
5.6.2.4.	<i>Model parsial variabel kebijakan transportasi terhadap kualitas pelayanan angkutan umum dari faktor koresponsifan.....</i>	102
5.6.2.5.	<i>Model parsial variabel kebijakan transportasi terhadap kualitas pelayanan angkutan umum dari faktor jaminan.....</i>	103
5.6.2.6.	<i>Model parsial variabel kebijakan transportasi terhadap kualitas pelayanan angkutan umum dari faktor empati.....</i>	104
5.7.	PERBANDINGAN HASIL ANALISIS ANTARA KOTA CIREBON dan KOTA TEGAL	105
5.8.	INTERPRETASI DAN REKOMENDASI PENELITIAN.....	110
5.8.1.	Interpretasi Dan Rekomendasi Penelitian Terhadap Kebijakan Transportasi Dan Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Di Kota Cirebon	110
5.8.2.	Interpretasi Dan Rekomendasi Penelitian Terhadap Kebijakan Transportasi Dan Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Di Kota Tegal	122
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		130
6.1.	KESIMPULAN	130
6.2.	SARAN-SARAN	134
DAFTAR PUSTAKA		
DAFTAR LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Partisipasi dalam Pelayanan Publik	30
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 3.1 Diagram Alir Proses Penelitian.....	43
Gambar 4.1 Peta Kota Cirebon	54
Gambar 4.2 Angkutan Kota Cirebon	56
Gambar 4.3 Peta Kota Tegal.....	58
Gambar 4.2 Angkutan Kota Tegal.....	60



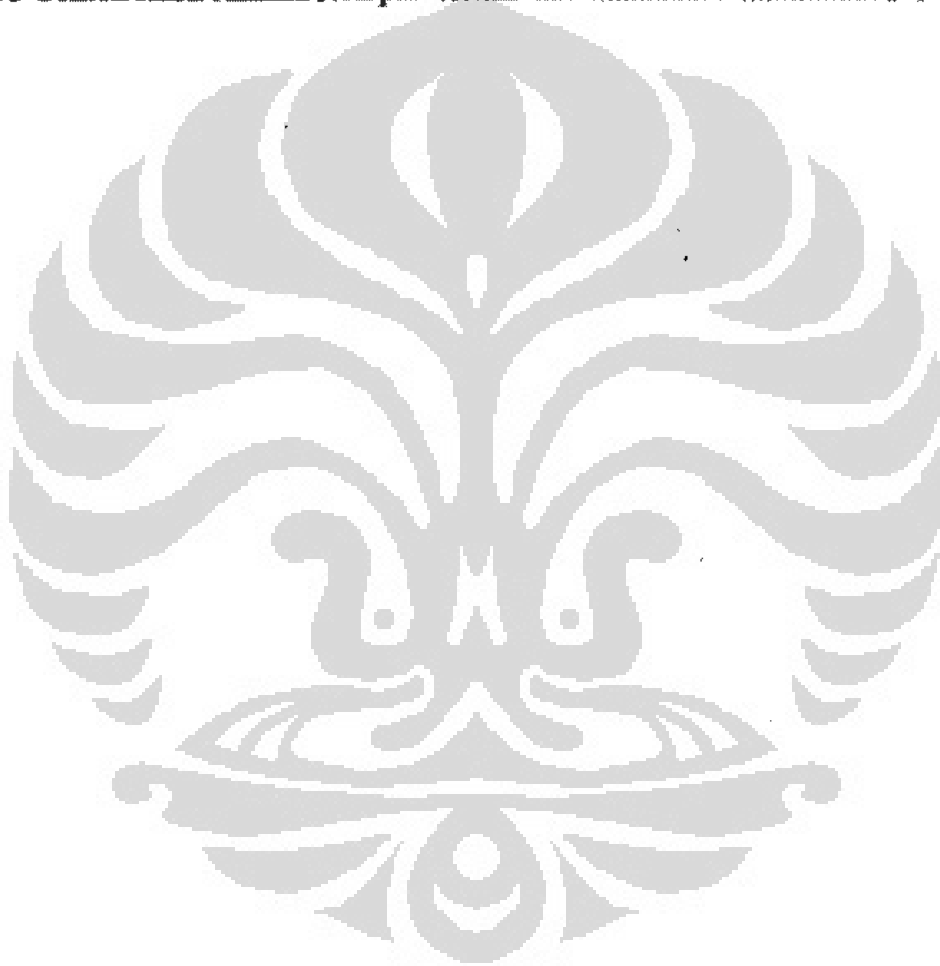
DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2.1 Kerangka Berpikir	38
Tabel 3.1 Situasi Relevan untuk Strategi Penelitian Yang Berbeda.....	41
Tabel 3.2 Tingkat Keeratan Hubungan.....	47
Tabel 4.1 Kebijakan Transportasi di Kota Cirebon dan Kota Tegal	50
Tabel 4.2 Tata Guna Lahan Kota Cirebon Tahun 2007.....	54
Tabel 4.3 Jumlah Dan Kepadatan Penduduk Kota Cirebon Tahun 2008	55
Tabel 4.4 Kinerja Angkutan Kota dan Perkotaan di Kota Cirebon	57
Tabel 4.5 Tata Guna Lahan Kota Tegal Tahun 2007	59
Tabel 4.6 Jumlah Penduduk dan Kepadatan di Kota Tegal Tahun 2007.....	59
Tabel 5.1 Karakteristik Responden.....	64
Tabel 5.2 Faktor-Faktor Kebijakan Transportasi Hasil Literatur di Kota Cirebon dan Kota Tegal	65
Tabel 5.3 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Hasil Literatur di Kota Cirebon dan Kota Tegal	67
Tabel 5.4. Faktor-Faktor Kebijakan Transportasi	69
Tabel 5.5. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Angkutan Umum	70
Tabel 5.6. Kriteria Interpretasi Skor	71
Tabel 5.7 Skor Faktor Nilai Kepedulian dari Kebijakan Transportasi di Kota Cirebon ...	72
Tabel 5.8. Skor Faktor Nilai Sikap Dari Kebijakan Transportasi di Kota Cirebon	73
Tabel 5.9. Skor Faktor Nilai Keadilan dan Kepentingan Umum dari Kebijakan Transportasi di Kota Cirebon	74
Tabel 5.10 Skor Faktor terukur dari Kualitas Pelayanan Angkutan Umum di Kota Cirebon	75
Tabel 5.11 Skor Faktor Keandalan dari Kualitas Pelayanan Angkutan Umum di Kota Cirebon	76
Tabel 5.12. Skor Faktor Keresponsifan dari Kualitas Pelayanan Angkutan Umum di Kota Cirebon	77
Tabel 5.13 Skor Faktor Jaminan dari Kualitas Pelayanan Angkutan Umum di Kota Cirebon	78
Tabel 5.14 Skor Faktor Empati dari Kualitas Pelayanan Angkutan Umum di Kota Cirebon	78
Tabel 5.15 Ringkasan Rata-rata Persentase Persepsi Responden Terhadap Kebijakan Transportasi di Kota Cirebon	79

Tabel 5.16 Ringkasan Rata-rata Persentase Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Umum di Kota Cirebon	79
Tabel 5.17 Skor Faktor Nilai Kepedulian dari Kebijakan Transportasi di Kota Tegal	80
Tabel 5.18 Skor Faktor Nilai Sikap dari Kebijakan Transportasi di Kota Tegal	81
Tabel 5.19 Skor Faktor Nilai Keadilan dan Kepentingan Umum dari Kebijakan Transportasi di Kota Tegal	82
Tabel 5.20 Skor Faktor Terukur dari Kualitas Pelayanan Angkutan Umum di Kota Tegal	84
Tabel 5.21 Skor Faktor Keandalan Dari Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Di Kota Tegal	85
Tabel 5.22 Skor Faktor Keresponsifan dari Kualitas Pelayanan Angkutan Umum di Kota Tegal	87
Tabel 5.23 Skor Faktor Jaminan dari Kualitas Pelayanan Angkutan Umum di Kota Tegal	87
Tabel 5.24 Skor Faktor Empati dari Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Di Kota Tegal	87
Tabel 5.25 Ringkasan Rata-rata Persentase Persepsi Responden Terhadap Kebijakan Transportasi di Kota Tegal	88
Tabel 5.26 Ringkasan Rata-rata Persentase Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Umum di Kota Tegal	88
Tabel 5.27 Kebijakan Transportasi berdasarkan Kelompok Responden	89
Tabel 5.28 Kualitas Pelayanan Angkutan Umum berdasarkan Kelompok Responden	91
Tabel 5.29 Tingkat Keeratn Hubungan Antara Variabel Menurut <i>Guilford Empirical Rules</i>	93
Tabel 5.30 Hubungan antara Variabel Kebijakan Transportasi dan Kualitas Pelayanan Angkutan umum di Kota Cirebon	94
Tabel 5.31 Hubungan antara Variabel Kebijakan secara Parsial dan Faktor Terukur di Kota Cirebon	94
Tabel 5.32 Hubungan antara Variabel Kebijakan secara Parsial dan Faktor Keandalan di Kota Cirebon	95
Tabel 5.33 Hubungan antara Variabel Kebijakan secara Parsial dan Faktor Keresponsifan di Kota Cirebon	97
Tabel 5.34 Hubungan antara Variabel Kebijakan secara Parsial dan Faktor Jaminan di Kota Cirebon.....	98
Tabel 5.35 Hubungan antara Variabel Kebijakan secara Parsial dan Faktor Empati di Kota Cirebon.....	99

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Contoh Kuisisioner 1	138
Lampiran 2 Contoh Kuisisioner 2	140
Lampiran 3 Hasil Persepsi Responden	142
Lampiran 3 Contoh Hasil Analisa Non parametrik	143



Tabel 5.36 Hubungan antara Variabel Kebijakan Transportasi dan Kualitas Pelayanan Angkutan umum di Kota Tegal	100
Tabel 5.37 Hubungan antara Variabel Kebijakan secara Parsial dan Faktor Terukur di Kota Tegal	100
Tabel 5.38 Hubungan antara Variabel Kebijakan secara Parsial dan Faktor Keandalan di Kota Tegal	101
Tabel 5.39 Hubungan antara Variabel Kebijakan secara Parsial dan Faktor Keresponsifan di Kota Tegal	102
Tabel 5.40 Hubungan antara Variabel Kebijakan secara Parsial dan Faktor Jaminan di Kota Tegal	102
Tabel 5.41 Hubungan antara Variabel Kebijakan secara Parsial dan Faktor Empati di Kota Tegal	104
Tabel 5.42 Ringkasan Hasil Korelasi untuk Kota Cirebon dan Kota Tegal	106



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Sejak diberlakukan penerapan Undang-undang No 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, kemudian direvisi dengan Undang-undang No. 32 tahun 2004 dan terakhir diubah dengan UU. No 12 Tahun 2008, telah terjadi pergeseran model pemerintahan daerah dari yang semula menganut model efisiensi struktural ke arah model demokrasi. Penerapan model demokrasi mengandung arti bahwa penyelenggaraan desentralisasi dan otonomi daerah menuntut adanya partisipasi dan kemandirian masyarakat daerah (lokal), berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan atas prakarsa sendiri yang berdampak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat¹. Dengan demikian desentralisasi sebenarnya menjelmakan otonomi masyarakat setempat untuk memecahkan berbagai masalah dan pemberian layanan publik berkualitas yang bersifat lokalitas demi kesejahteraan masyarakat yang bersangkutan melalui berbagai kebijakan daerah,

Kondisi di atas, tentunya juga harus dilakukan pada kebijakan transportasi terutama kaitannya dengan kualitas pelayanan jasa transportasi yang diterima oleh publik di daerah dalam penggunaan angkutan umum. Transportasi, kesehatan, pendidikan merupakan kebutuhan dasar yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakat dan merupakan salah satu elemen penting dari suatu daerah perkotaan. Fasilitas transportasi memiliki potensi untuk mengendalikan arah dan besarnya perkembangan kota baik dalam sektor perekonomian maupun sektor lainnya, dimana kemajuan suatu kota dapat diukur dari seberapa jauh perkembangan dan kemajuan kebijakan transportasi yang ada di kota tersebut.

Penerapan kebijakan melalui berbagai Peraturan Daerah (Perda) di bidang transportasi selama ini telah menimbulkan masalah pada berbagai

¹ Hoesein "Kebijakan Otonomi daerah" seminar Otda Pemda Cirebon, 2003,

pelayanan di sektor angkutan publik. Terdapat tumpang tindih wewenang antara, pemerintah kabupaten dan pemerintah kota, membuat pelayanan jasa transportasi khususnya pada penggunaan angkutan umum menjadi tidak efektif, efisien dan ekonomis. Bahkan lebih dari itu, pelayanan cenderung tidak memiliki *responsibilitas, responsivitas, dan tidak representatif* sesuai dengan tuntutan masyarakat yang pada akhirnya banyak dari kebijakan tersebut ditolak atau dibatalkan oleh pemerintah pusat. Sejak 2001 hingga Mei 2008, Menteri Keuangan telah meminta Departemen Dalam Negeri membatalkan 1.651 Peraturan Daerah soal pajak dan retribusi daerah. Dari jumlah itu, sebanyak 968 peraturan daerah telah dibatalkan. Peraturan Daerah yang paling banyak dibatalkan adalah peraturan soal pajak, retribusi, dan pungutan lain di bidang transportasi. Hal yang menyebabkan dalam revisi undang-undang tentang pendapatan daerah dan retribusi daerah, retribusi hanya dibatasi pada yang dimarahkan dalam undang-undang (*open list ke closed list*). Perda-perda tersebut dibatalkan, karena bertentangan dengan pelayanan, kepentingan umum dan Pancasila serta UUD 1945, Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pasal 136 telah disebutkan Perda dilarang karena menyebabkan terganggunya kerukunan antar warga, pelayanan publik, dan ketentraman masyarakat².

Dilain sisi dari segi pelayanan transportasi, banyak contoh yang dapat diidentifikasi; pelayanan bidang pendidikan, kesehatan, transportasi, fasilitas sosial, dan berbagai pelayanan di bidang jasa yang dikelola pemerintah tidak memuaskan kebutuhan masyarakat, bahkan kalah bersaing dengan pelayanan yang dikelola oleh pihak swasta³. pelayanan publik yang dikelola pemerintah secara hirarkis cenderung bercirikan birokrasi yang berlebihan, mengambang, boros, dan tidak berkualitas.⁴

Kebijakan transportasi untuk pelayanan angkutan umum dapat diterapkan pada 3 hal yaitu : Kualitas, Jumlah, Biaya atau ongkos. Secara terminologi, kebijakan harus dapat memberikan perlindungan dan manfaat bagi publik sebanyak-banyaknya. Peraturan harus mengedepankan

² Laporan Depdagri "Perda yang dibatalkan" www.depdagri.com 19 mei 2008

³ Burns, Hambleton, dan Hogget "Public Service" Insan Press 2004, hal . 61

⁴ Norman Flynn" *Problem public Service & Government* " Jurnal Transport Policy Vol.IV Thn.2000

penyediaan pelayanan yang berkualitas, Contoh diberberapa peraturan di sektor transportasi adalah lisensi pelayanan jalan, pengontrolan emisi kendaraan, batasan kecepatan, pengendalian tarif, prosedur pemeriksaan kendaraan dan pemeliharaan, dan mengontrol jalan tol . Semestinya intervensi pemerintah terhadap kebijakan transportasi dapat mendorong ke arah pelayanan yang lebih baik, yang hasilnya akan memberikan keuntungan yang adil bagi pemilik angkutan umum (*operator*) dan pengguna (*user*), karena adanya standarisasi, dan terbukanya akses bagi seluruh masyarakat untuk menggunakan angkutan umum dan dampak eksternal lainnya. Tetapi ternyata kinerja pelayanan angkutan umum oleh pemerintah daerah selama era otonomi daerah masih banyak yang belum mengalami perubahan berarti. Pada penelitian di 9 (sembilan) kota di Indonesia, tercatat beberapa sektor layanan publik yang bermasalah menurut warga diantaranya, adalah angkutan kota yang tidak layak dan tarifnya yang tidak pasti, dan pedagang kaki lima yang menjamur dimana-mana di sepanjang jalan dan di atas trotoar⁵.

Kondisi rendahnya kinerja pelayanan angkutan umum tersebut tentu saja disebabkan karena berbagai faktor, diantaranya karena cakupan wilayah pelayanan yang sangat luas, banyaknya jenis pelayanan yang harus disediakan, terbatasnya dana bagi penyediaan pelayanan publik, kurangnya supervisi maupun ketiadaan pedoman dari pemerintah, serta beragamnya kondisi sosial ekonomi, budaya, pendidikan, dan sebagainya dari para pengguna angkutan umum sendiri. Kondisi demikian kemudian menyebabkan munculnya persepsi yang berbeda dari pengguna layanan terhadap pelayanan yang diterimanya.

Disamping itu besarnya prosentasi Retribusi LLAJ terhadap PAD tidak menjadi jaminan bagi tersedianya pelayanan transportasi yang baik, Tidak seimbangya penambahan jaringan jalan serta fasilitas lalu lintas dan angkutan bila dibandingkan dengan pertumbuhan jumlah kendaraan. Rata-rata jaringan jalan kota-kota di Indonesia, kurang dari 4% dari total luas wilayah kota. Pertambahan jumlah kendaraan berkisar antara 8 - 12 % per-

⁵ Amiruddin " Kinerja Pelayanan Publik Oleh Birokrasi" Laporan Penelitian,UHAMKA

tahun. sedangkan penambahan panjang jalan berkisar antara 2 - 5 % pertahun.⁶ Begitupun dengan kualitas dan jumlah kendaraan angkutan umum yang belum memadai. Sarana, prasarana, jaringan, terminal dan sistem pengendalian pelayanan angkutan umum belum berhasil ditata secara konsepsional pelayanan (lebih dari 50% perjalanan masyarakat, berpindah moda lebih dari satu kali). Sistem pelayanan angkutan umum yang ada belum mampu menarik minat pemakai kendaraan pribadi untuk beralih keangkutan umum⁷

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan angkutan umum selalu ditinjau dari di aspek keandalan, ketersediaan angkutan umum, kecepatan, keamanan, ongkos yang murah, dan kenyamanan. Pentingnya kebijakan yang tepat dan efektif dalam mekanisme penyelenggaraan system transportasi perkotaan akan sangat berpengaruh bagi terpuhinya kualitas pelayanan angkutan umum yang diharapkan masyarakat.

Kota Cirebon dan Tegal adalah daerah yang memiliki berbagai kebijakan di bidang transportasi, bagaimana dampak kebijakan tersebut terhadap kualitas pelayanan angkutan umum, pada daerah-daerah tersebut menjadi masalah yang akan dikaji pada penelitian ini.

Di samping secara teknis juga belum banyak pakar yang secara khusus menyoroiti fenomena ini dalam telaah kritis tentang otonomi daerah. Banyak penelitian yang telah dilakukan untuk menghubungkan antara kebijakan dengan kualitas pelayanan yang diterima publik, terutama kaitannya dengan kebutuhan dasar seperti di bidang pendidikan kesehatan, air, lingkungan, dan keamanan, namun hanya sedikit yang terkait dengan bidang transportasi atau perhubungan.

Penelitian ini menjadi penting karena pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu pilar untuk menunjukkan berubahnya penyelenggaraan pemerintahan yang berpihak pada peningkatan kesejahteraan masyarakatnya.

⁶ Jachrizal Sumabrata "Kebijakan transportasi perkotaan" bahan kuliah Transportasi UI

⁷ Ibid

1.2 PERUMUSAN MASALAH

1.2.1. Deskripsi Masalah

Otonomi daerah mengharuskan pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Beberapa pelayanan yang semestinya menjadi tanggung jawab pemerintah Daerah seperti angkutan umum ternyata lebih banyak dikelola pihak swasta sehingga pelayanan yang diterima masyarakat sangat tergantung dari kemampuan dan kemauan operator angkutan umum. Hal ini kemudian menimbulkan berbagai masalah pada pelayanan angkutan umum yang diterima masyarakat sebagai pengguna, seperti masalah kenyamanan, kecepatan, kemudahan, dan lain-lain

Oleh karena itu pemerintah daerah mengeluarkan berbagai kebijakan dalam bentuk Peraturan daerah (Perda) untuk mengatasi hal tersebut diatas, salah satunya adalah kebijakan di bidang transportasi khususnya transportasi darat dengan tujuan agar masyarakat mendapatkan pelayanan angkutan umum yang berkualitas dan untuk meningkatkan pelayanan pemerintah kepada rakyatnya. Namun jika tidak diketahui bagaimana pengaruh kebijakan tersebut tersebut bagi pelayanan angkutan umum mengakibatkan tujuan yang dicapai dari dibuatnya kebijakan tersebut menjadikan pemerintah tidak dapat mengevaluasi setiap kebijakan transportasi yang telah dibuat.

Akibat dari berbagai masalah yang timbul tersebut, pemerintah mengajukan perubahan terhadap UU Perkeretaapian No. 13 Tahun 1992, UU Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ) No. 14 Tahun 1992, UU Penerbangan No. 15 Tahun 1992, dan UU Pelayaran No. 21 Tahun 1992 yang terangkum dalam perubahan paket UU tentang transportasi.

Beberapa masalah kebijakan transportasi di Kota Tegal dan Cirebon sama seperti kota-kota lain di Indonesia antara lain yaitu :

1. Terjadinya tumpang tindih antar berbagai kebijakan baik mengenai retribusi maupun kepentingan antar wilayah karena perbedaan wewenang, dalam hal kebijakan transportasi
2. Keterbatasan jaringan jalan dan moda transportasi, tidak adanya kebijakan pematangan terhadap kendaraan bermotor, kendaraan pribadi dan angkutan umum yang dianggap memberi kontribusi yang besar bagi jumlah retribusi LLAJ, dilain sisi masyarakat membutuhkan aksesibilitas, efektivitas, efisiensi kenyamanan dan keselamatan perjalanan.
3. Moda transportasi angkutan umum dikuasai oleh angkutan kota berjenis mikrolet, kendaraan dengan berkapasitas terbatas, namun jumlahnya seolah tidak dibatasi. Sebab, pemerintah daerah terus-menerus mengeluarkan izin trayek tanpa ada survei yang jelas. Moda transportasi yang ideal adalah transportasi bus besar, bukan jenis kendaraan kecil seperti mikrolet. Namun, tidak semua pemerintah daerah berani menerapkan kebijakan itu. Masalahnya, reaksi penolakan dari masyarakat, seperti sopir mikrolet atau juru parkir, cukup besar.
4. Kurangnya Penegakan hukum, dikarenakan lemahnya mekanisme kontrol akibat rendahnya kesadaran dan kedisiplinan aparat dan adanya tumpang tindih kewenangan antara Dinas Perhubungan dan Kepolisian
5. Kebijakan tata ruang yang tidak sejalan dengan kebijakan transportasi . Desain bangunan dan pedestrian, ruang terbuka hijau dan ruang interaksi sosial publik yang tidak disesuaikan dengan rencana pembangunan jalan, kawasan pejalan kaki sering tergusur untuk kebutuhan pembangunan jalan
6. Tingginya biaya operasional dan pemeliharaan kendaraan angkutan umum yang tidak sebanding dengan keuntungan yang

diperoleh, sehingga hal ini menyebabkan operator angkutan umum sulit untuk menurunkan ongkos perjalanan.

7. Kurangnya Partisipasi masyarakat. Prof Anthony Chin dari National University of Singapore dalam makalahnya yang berjudul "*Land Use Planning and Transport Integration: The Experience of Singapore*" (*World Bank Urban Transport Strategy Review, 2000*) menyatakan, kriteria yang harus dipenuhi dalam perumusan suatu kebijakan transportasi perkotaan yang baik adalah efisien, efektif, mudah dipahami, besarnya biaya penegakan aturan minimum, adil, dan biaya yang ditanggung pihak ketiga minimum.

Sementara itu dari sisi pelayanan angkutan umum, masalah yang sering dihadapi antara lain adalah :

1. Kondisi angkutan umum yang jauh dari nyaman, aman dan tepat waktu, karena belum adanya sistem pelayanan minimal angkutan umum perkotaan
2. Tidak memadainya jumlah dan kondisi angkutan umum yang tersedia.
3. Tidak terintegrasi dengan baik antar berbagai moda angkutan umum perkotaan
4. Kapasitasnya kendaraan yang dipaksakan
5. Tempat pemberhentian bus yang tidak memiliki informasi waktu dan perjalanan angkutan umum
6. Kemacetan, pelanggaran lalu-lintas dan tingginya tingkat kecelakaan.
7. Tidak adanya kebijakan tarif yang menyeimbangkan kepentingan pemilik kendaraan dengan pengguna. Sehingga terkadang tarif yang mahal tidak seimbang dengan pelayanan angkutan umum yang diterima oleh pengguna.

Kebijakan sebagai siklus formulasi, implementasi, dan evaluasi yang tidak pernah berjalan dengan benar pada akhirnya akan menghambat pelayanan terhadap masyarakat, hal ini pun dapat terjadi pada kebijakan transportasi. Pelayanan angkutan umum dengan yang baik bukan hanya akan menguntungkan bagi pengguna (*user*) dan operator, tetapi juga bagi pemerintah

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Faktor-faktor kebijakan publik apa saja yang terdapat dalam kebijakan transportasi di daerah?
2. Faktor-faktor apa saja yang diperlukan dari standar pelayanan publik untuk kualitas pelayanan angkutan umum
3. Bagaimana pengaruh kebijakan Pemerintah daerah di bidang transportasi terhadap kualitas pelayanan angkutan umum ?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah

1. Menentukan faktor-faktor dari kebijakan publik yang terdapat dalam kebijakan transportasi di daerah
2. Menentukan faktor-faktor dari standar pelayanan publik untuk kualitas pelayanan angkutan umum
3. Mengetahui pengaruh kebijakan pemerintah daerah di bidang transportasi terhadap kualitas pelayanan angkutan umum di daerah

1.4 BATASAN MASALAH

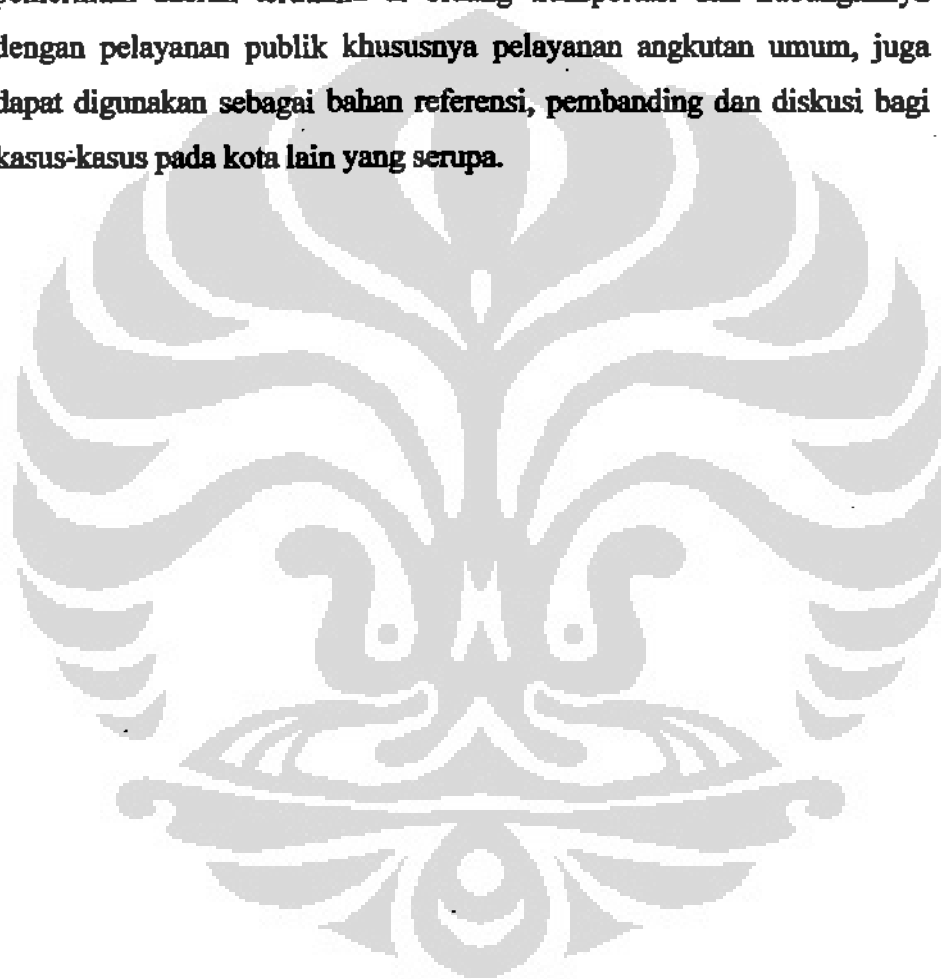
Penelitian dilakukan dengan menganalisis pengaruh kebijakan pemerintah daerah di bidang transportasi terhadap kualitas pelayanan angkutan umum, dengan beberapa batasan sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan berdasarkan kebijakan di bidang transportasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah dalam bentuk Peraturan Daerah (PERDA)
2. Penelitian dilakukan di 2 (dua) kota yaitu Kota Cirebon dan Tegal.
3. Penentuan Responden adalah berasal dari pelaku perjalanan : DPRD, instansi pemerintah (Dinas Perhubungan), operator/ Organda, dan masyarakat umum.
4. Fokus penelitian adalah pelayanan pada moda transportasi darat dan jenis angkutan umum perkotaan yang dilakukan dengan mobil penumpang umum (tipe angkutan kota) dengan armada terbanyak

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaatkkan sebagai berikut :

1. Memberikan penjelasan tentang faktor-faktor kebijakan transportasi dan faktor-faktor dari standar pelayanan publik untuk kualitas pelayanan angkutan umum yang ada di Kota Cirebon dan Kota Tegal
2. Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi penyusunan kebijakan publik pemerintah daerah terutama di bidang transportasi dan hubungannya dengan pelayanan publik khususnya pelayanan angkutan umum, juga dapat digunakan sebagai bahan referensi, pembanding dan diskusi bagi kasus-kasus pada kota lain yang serupa.



BAB II

STUDI PUSTAKA

2.1 PENDAHULUAN

Bab ini akan memaparkan kajian literatur yang berkaitan dengan kebijakan pelayanan publik di era otonomi daerah, kebijakan transportasi, dan kebijakan publik itu sendiri kaitannya dengan kebijakan transportasi, yang terdiri dari, definisi, proses perumusan, mekanisme dan analisis. Sedangkan mengenai Peraturan daerah yang merupakan bentuk kebijakan yang diteliti memaparkan berbagai ketentuan, pengertian, perumusan sampai dengan pengesahan dan perundangan. Pada bab ini juga dipaparkan mengenai Pelayanan Publik dan Pelayanan angkutan umum, definisi dan batasannya, diantaranya mengenai standar dan kualitas pelayanan publik terutama yang menyangkut pelayanan angkutan umum.

Studi pustaka ini digunakan sebagai landasan berpikir dan menjadi jembatan penghubung antara dasar teori dengan analisa masalah yang akan dilaksanakan pada bab-bab selanjutnya.

2.2 KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK DI ERA OTONOMI

Daerah otonom adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat, menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Salah satu dari tujuan diberlakukannya otonomi daerah menurut UU No. 12 Tahun 2008 tentang Pemerintahan Daerah, adalah peningkatan kualitas pelayanan publik¹³.

Melalui peningkatan pelayanan publik dan pemberdayaan peran serta masyarakat, daerah diharapkan mampu mengembangkan kreativitas, inovasi, dan komitmen yang pada saatnya diharapkan mampu mengembangkan

¹³ Penjelasan Ketentuan Umum UU. No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

potensi unggulannya dan mendorong peningkatan daya saing daerah, serta meningkatkan perekonomian daerah¹⁴.

Pada dasarnya kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dapat dikelompokkan ke dalam dua hal; (a) Kebutuhan dasar (*basic needs*) seperti kesehatan, pendidikan, air, lingkungan, keamanan, sarana dan prasarana perhubungan dan sebagainya; dan (b) Kebutuhan pengembangan sektor unggulan (*core competence*) masyarakat seperti pertanian, perkebunan, perdagangan, industri, dan sebagainya, sesuai dengan potensi dan karakter daerahnya masing-masing¹⁵. Kebutuhan dasar (*basic needs*) adalah hampir sama di seluruh daerah otonom di Indonesia. Sedangkan kebutuhan pengembangan sektor unggulan, sangat erat kaitannya dengan potensi, karakter, pola pemanfaatan dan mata pencaharian penduduknya. Perbedaan jumlah, jenis urusan dan kewenangan antara daerah adalah urusan pilihan yang berkaitan dengan kewenangan pengembangan sektor unggulan. Kewenangan dibutuhkan daerah untuk menjalankan urusannya, guna memungkinkan daerah mampu menyediakan pelayanan pemenuhan kebutuhan dasar¹⁶ dan pengembangan sektor unggulan.

Dengan demikian, esensi otonomi riil yang diberikan kepada daerah adalah kewenangan untuk memberikan pelayanan yang riil dibutuhkan masyarakat. Kata kunci otonomi daerah adalah adanya Kewenangan Daerah untuk "melayani" masyarakatnya agar sejahtera.

2.3 KEBIJAKAN TRANSPORTASI DARAT

Di Indonesia kebijakan transportasi darat dilaksanakan oleh menteri yang membawahi Departemen Perhubungan.

Sampai saat ini, Peraturan yang terkait dengan sistem transportasi darat serta masalah lalu lintas masih sangat terbatas. Peraturan berupa Undang-

¹⁴ Hoessein, Bhenyamin; *Pergeseran Paradigma Otonomi Daerah Dalam Rangka Reformasi Administrasi Publik di Indonesia*; Makalah disajikan dalam Seminar Reformasi Hubungan Pusat-Daerah Menuju Indonesia Baru : Beberapa Masukan Kritis Untuk Pembahasan RUU Otonomi Daerah dan Proses Transisi Implementasinya; ASPRODIA-UI, Jakarta; 1999.

¹⁵ PP No.38 Tentang Pembagian Wewenang Pemerintah Pusat Dan Daerah

¹⁶ Burns, Danny, Robin Hambleton, and Paul Hoggett; *The Politics of Decentralization Revitalizing Local Democracy*; London; McMillan; 1994. Hal 79

undang sudah ada, namun Peraturan Pemerintah sebagai turunan dari undang-undang tersebut masih sedikit. Peraturan yang ada tersebut antara lain adalah:

1. Undang-Undang no. 38 Tahun 2004 mengenai Jalan, merupakan pengganti dari UU no. 13 Tahun 1980 tentang Jalan dengan menyesuaikan pada perkembangan otonomi daerah, persaingan global dan peningkatan peran masyarakat dalam penyelenggaraan jalan
2. Undang-Undang no. 14 Tahun 1992 mengenai Lalulintas dan angkutan Jalan Raya. saat ini telah mengalami perubahan dan telah disahkan oleh DPR menjadi Undang-undang No.22 Tahun 2009
3. Peraturan Pemerintah no. 15 Tahun 2005 mengenai Jalan Tol – yang merupakan peraturan untuk melaksanakan Pasal 43 sampai dengan Pasal 53 dan Pasal 57 dari UU no. 38 Tahun 2004
4. Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan
5. Peraturan Pemerintah No. 43 Tahun 1993 tentang Prasarana dan Lalu Lintas Jalan
6. Peraturan Pemerintah No. 44 Tahun 1993 tentang Kendaraan dan Pengemudi
7. Peraturan Pemerintah No. 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi sebagai Daerah Otonom
8. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup No 35 Tahun 1993 tentang Ambang Batas Emisi Kendaraan
9. Keputusan Menteri Perhubungan No. KM 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum
10. Kepmen Perhubungan No. KM 14 Tahun 2006 tentang Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas Di jalan
11. Beberapa Pemerintah Daerah dan Kota telah memiliki Peraturan Daerah mengenai Transportasi, Lalulintas dan Jalan Raya

2.3.1 Wewenang Pemerintah Kota di Bidang Perhubungan Darat

Rincian kewenangan Kabupaten /kota di sektor perhubungan darat dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah¹⁷ antara lain :

1. Penyusunan dan penetapan rencana umum jaringan transportasi jalan sekunder (kabupaten/ kota)
2. Penyusunan dan penetapan kelas jalan di jalan kabupaten/ kota
3. Penetaan lokasi terminal penumpang tipe C
4. Penyelenggaraan terminal penumpang dan terminal barang
5. Penetapan lokasi terminal barang
6. Pelaksanaan pengujian berkala kendaraan bermotor
7. Pelaksanaan pemeriksaan kendaraan bermotor di jalan
8. Pemberian izin bengkel umum kendaraan bermotor untuk melakukan pengujian kendaraan bermotor
9. Penyusunan jaringan trayek angkutan kota dan pedesaan
10. Pemberian izin trayek angkutan kota dan pedesaan
11. Pemberian izin usaha angkutan penumpang dan izin usaha angkutan barang
12. Pemberian izin operasi taksi yang melayani wilayah kota
13. Pemberiaan izin usaha angkutan sewa
14. Penetapan tarif angkutan kota kelas ekonomi
15. Penentuan lokasi, pengadaan dan pemasangan rambu lalu lintas, marka jalan, alat pemberi isyarat lalu lintas, alat pengendali dan pengamanan pemakai jalan serta fasilitas pendukung di jalan kabupaten/kota
16. Penentuan lokasi dan pengoperasian fasilitas parkir untuk umum
17. Penyelenggaraan manajemen dan rekayasa lalu lintas serta penyelenggaraan analisis dampak di jalan kabupaten/Kota jalan nasional dan jalan provinsi yang berada di dalam ibu kota kabupaten/kota
18. Penyelenggaraan pencegahan dan penanggulangan kecelakaan lalu lintas di wilayah kabupaten/kota

¹⁷Surat edaran Menteri Perhubungan No. SE 7 Tahun 2000 tentang rincian kewenangan Kabupaten / kota di sektor perhubungan dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah

Berbagai kebijakan tersebut disusun oleh pemerintah dengan maksud untuk meningkatkan peranan pemerintah dalam pelayanan transportasi kepada masyarakat guna mendukung keberhasilan pembangunan

2.4 KEBIJAKAN TRANSPORTASI SEBAGAI KEBIJAKAN PUBLIK

Analisis kebijakan publik sangat penting untuk menentukan apakah suatu kebijakan memiliki dampak positif atau negatif terhadap masyarakat, apakah kebijakan tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan apakah kebijakan tersebut mampu merespon masalah-masalah yang dirasakan oleh masyarakat. Kebijakan transportasi sebagai kebijakan publik haruslah mengikuti kaidah-kaidah yang telah diatur dalam kebijakan publik.

Istilah 'kebijakan' yang dimaksud disini disepedankan dengan kata bahasa Inggris '*policy*' yang dibedakan dari kata '*wisdom*' yang berarti 'kebijaksanaan' atau 'kearifan'. Dalam wacana teori ada banyak pengertian dan definisi tentang kebijakan publik, sebagaimana pernah dinyatakan oleh para ahli dari sudut pandang masing-masing, diantaranya :

1. David Easton; "*Public policy is the authoritative allocation of values for the whole society*".¹⁸ (Kebijakan publik adalah pengalokasian nilai-nilai secara sah/paksa kepada seluruh masyarakat).
2. Harold D. Lasswell & Abraham Kaplan; "*Public policy is a projected program of goals, values and practices*".¹⁹ (Kebijakan publik adalah suatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dan praktik-praktik yang terarah).
3. Thomas R. Dye; "*Public policy is whatever governments choose to do or not to do*"²⁰. (Kebijakan publik adalah apa saja yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau untuk tidak dilakukan.)
4. James E. Anderson; "*Public policies are those policies developed by governmental bodies and officials*"²¹. (Kebijakan publik adalah

¹⁸ David Easton, *The Political System*, New York: Knopf, 1953, hal.129.

¹⁹ Harold D. Lasswell, Abraham Kaplan, *Power and Society*, New Haven: Yale University Press, 1970.

²⁰ Thomas R. Dye, *LocCit*

²¹ James E. Anderson, *Public Policy Making*, New York: Holt, Rinehart and Winston, 1979, hal.3.

kebijakan-kebijakan yang dikembangkan oleh badan badan dan pejabat-pejabat pemerintah.

5. Chief J.O. Udoji; *"Public policy is an sanctioned course of action addressed to a particular problem or group of related problems that affect society at large"*²². (Kebijakan publik adalah suatu tindakan yang memiliki sanksi yang me.arah pada suatu tujuan tertentu yang diarahkan pada suatu masalah atau sekelompok masalah tertentu yang saling berkaitan yang mempengaruhi sebagian besar warga masyarakat).

Beberapa definisi tersebut dikemukakan dengan harapan dapat memberikan gambaran betapa kebijakan publik itu memiliki banyak dimensi, sehingga untuk memahaminya diperlukan langkah untuk mengidentifikasi karakteristik dari kebijakan publik itu sendiri. Beberapa karakteristik kebijakan publik yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut²³:

1. Adanya tujuan tertentu yang ingin dicapai, yaitu pemecahan masalah publik (*public problem solving*);
2. Adanya tindakan-tindakan tertentu yang dilakukan;
3. Merupakan fungsi pemerintah sebagai pelayanan publik;
4. Adakalanya berbentuk ketetapan pemerintah yang bersifat negatif, yaitu ketetapan untuk tidak melakukan tindakan apa-apa.

Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kebijakan publik adalah suatu ketetapan yang memuat prinsip-prinsip untuk mengarahkan cara-cara bertindak yang dibuat secara terencana dan konsisten dalam mencapai tujuan tertentu.

²² Chief J.O. Udoji, *The African Public Servant as a Public Policy in Africa*, Addis Abeba: African Association for Public Administration and Management, 1981.

²³ Uraian tentang karakteristik kebijakan publik, dalam literatur bahasa Indonesia, dapat dibaca pada Solichin Abdul Wahab, *Analisis Kebijaksanaan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*, Edisi Kedua, Bumi Aksara, Jakarta, 1997, hal. 5-7.

2.4.1. Tahap-Tahap perumusan

Proses perumusan kebijakan publik dapat dikelompokkan dalam 3 tahap sebagai berikut²⁴:

1. Tahap Identifikasi
 - a. Identifikasi Masalah dan Kebutuhan: Tahap pertama adalah mengumpulkan data mengenai permasalahan publik yang dialami masyarakat dan mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan masyarakat yang belum terpenuhi (*unmet needs*).
 - b. Analisis Masalah dan Kebutuhan: Tahap berikutnya adalah mengolah, memilah dan memilih data mengenai masalah dan kebutuhan masyarakat yang selanjutnya dianalisis dan ditransformasikan ke dalam laporan yang terorganisasi. Informasi yang perlu diketahui antara lain: apa penyebab masalah dan apa kebutuhan masyarakat ? Dampak apa yang mungkin timbul apabila masalah tidak dipecahkan dan kebutuhan tidak dipenuhi ? Siapa dan kelompok mana yang terkena masalah?
 - c. Penginformasian Rencana Kebijakan : Berdasarkan laporan hasil analisis disusunlah rencana kebijakan, kemudian disampaikan kepada berbagai sub-sistem masyarakat yang terkait dengan isu-isu kebijakan publik untuk memperoleh masukan dan tanggapan. Rencana ini dapat pula diajukan kepada lembaga-lembaga perwakilan rakyat untuk dibahas dan disetujui.
 - d. Perumusan Tujuan Kebijakan: Setelah mendapat berbagai saran dari masyarakat dilakukanlah berbagai diskusi dan pembahasan untuk memperoleh alternatif-alternatif kebijakan. Beberapa alternatif kemudian dianalisis kembali dan dipertajam menjadi tujuan-tujuan kebijakan.

²⁴Suharto, Edi (1997), Pembangunan, Kebijakan Sosial dan Pekerjaan Sosial: Spektrum Pemikiran, Bandung: Lembaga Studi Pembangunan.

- e. **Pemilihan Model Kebijakan:** dilakukan terutama untuk menentukan pendekatan, metoda dan strategi yang paling efektif dan efisien mencapai tujuan-tujuan kebijakan. Pemilihan model ini juga dimaksudkan untuk memperoleh basis ilmiah dan prinsip-prinsip kebijakan publik yang logis, sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan.
 - f. **Penentuan Indikator Publik** Agar pencapaian tujuan dan pemilihan model kebijakan dapat terukur secara objektif, maka perlu dirumuskan indikator-indikator publik yang berfungsi sebagai acuan, ukuran atau standar bagi rencana tindak dan hasil-hasil yang akan dicapai.
 - g. **Membangun Dukungan dan Legitimasi Publik** yaitu menginformasikan kembali rencana kebijakan yang telah disempurnakan. Selanjutnya melibatkan berbagai pihak yang relevan dengan kebijakan, melakukan lobi, negosiasi dan koalisi dengan berbagai kelompok-kelompok masyarakat agar tercapai konsensus dan kesepakatan mengenai kebijakan publik yang akan diterapkan.
2. **Tahap Implementasi**
- a. **Perumusan Kebijakan:** Rencana kebijakan yang sudah disepakati bersama dirumuskan kedalam strategi dan pilihan tindakan beserta pedoman peraturan pelaksanaannya.
 - b. **Perancangan dan Implementasi Program:** Kegiatan utama pada tahap ini adalah mengoperasionalkan kebijakan ke dalam usulan-usulan program (program proposal) atau proyek publik untuk dilaksanakan atau diterapkan kepada sasaran program.

3. Tahap Evaluasi

Evaluasi dan tindak lanjut dilakukan baik terhadap proses maupun hasil implementasi kebijakan. Penilaian terhadap proses kebijakan difokuskan pada tahapan perumusan kebijakan, terutama untuk melihat keterpaduan antar tahapan, serta sejauh mana program dan pelayanan publik mengikuti garis kebijakan

yang telah ditetapkan. Penilaian terhadap hasil dilakukan untuk melihat pengaruh atau dampak kebijakan, sejauh mana kebijakan mampu mengurangi atau mengatasi masalah. Berdasarkan evaluasi ini, dirumuskanlah kelebihan dan kekurangan kebijakan yang akan dijadikan masukan bagi penyempurnaan kebijakan berikutnya atau perumusan kebijakan baru.

2.4.2. Metode Perumusan Kebijakan

Beberapa Mekanisme Kebijakan Publik yang sering digunakan adalah²⁵ :

1. Departemen pemerintahan. Perumusan kebijakan publik diserahkan kepada kementerian, departemen atau lembaga-lembaga pemerintah.
2. Badan Perencanaan Nasional. Dalam konteks pembangunan yang lebih luas, perumusan kebijakan menjadi tugas khusus dari Badan yang sengaja dibentuk untuk merumuskan dan sekaligus mengatur mekanisme kebijakan, yang kemudian menjadi acuan bagi departemen dan lembaga-lembaga terkait dalam melaksanakan berbagai program pembangunan.
3. Badan legislatif. Seperti Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) memiliki kewenangan dalam merumuskan kebijakan publik. Lembaga ini biasanya memiliki komisi khusus yang mengurus perumusan kebijakan sesuai dengan kebutuhan.
4. Pemerintah Daerah dan masyarakat setempat. Di sejumlah negara di mana administrasi pemerintahannya lebih terdesentralisasi, Pemerintah Daerah (PEMDA) memiliki peran yang sangat penting dalam perumusan kebijakan publik, khususnya yang menyangkut persoalan dan kebutuhan-kebutuhan masyarakat di daerahnya.
5. Lembaga Swadaya Masyarakat. Peranan lembaga-lembaga publik atau organisasi-organisasi non pemerintah (ORNOP)

²⁵ Albab, Uhl. Materi Kuliah Kebijakan Publik. Bagian 4: Definisi dan Pengertian Kebijakan Publik. www.unitomo.ac.id/artikel/ululalbab/public_potecy_4.pdf

2.4.3. Kebijakan Yang Mendukung Pelayanan

Setiap kebijakan yang dibuat selalu dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja pelayanan pemerintah kepada masyarakat, Kebijakan yang mendukung pelayanan haruslah memiliki beberapa syarat utama yaitu ²⁶:

1. Nilai Kepedulian (*Care*)

Ketentuan kebijakan haruslah mengandung nilai kepedulian berupa manfaat bagi kelancaraan dan kemudahan pelayanan kepada masyarakat, berorientasi pada tuntutan kebutuhan masyarakat dan lingkungan, kemudahan untuk dipahami, berdampak secara ekonomi, dan terdapat keinginan untuk merubah perilaku manajemen pemerintah.

2. Nilai Sikap (*Share*)

Adanya Partisipasi masyarakat, sikap konsisten dalam melaksanakan aturan baik secara prosedur, mekanisme dan pembiayaan, senantiasa mengacu pada kemampuan dan jumlah aparatur, sarana/prasarana, sikap pengabdian aparatur dan dapat meningkatkan citra dan wibawa pemerintah dimata masyarakat yang dilayani.

3. Nilai Keadilan Dan Kepentingan Umum (*Fair*)

Pada nilai ini, sebuah kebijakan haruslah menghormati nilai keadilan, tidak diskriminatif, tidak membedakan pelayanan atas dasar kelompok dan golongan selama masyarakat dikenai kewajiban yang sama, mampu menjangkau secara luas terhadap seluruh kepentingan masyarakat, mampu mengatur subsidi silang dalam pembiayaan untuk kepentingan umum dan mampu menjaga, memelihara dan melindungi kepentingan umum sebagai akibat dari dampak dari kebijakan tersebut

²⁶ Drs.Ridwan, MBA. Skala pengukuran Variabel-Variabel Penelitian. Alfabeta. Hal 77

2.4.4. Analisis Kebijakan Publik

Analisis kebijakan (*policy analysis*) dapat dibedakan dengan pembuatan atau pengembangan kebijakan (*policy development*). Analisis kebijakan mengkaji kebijakan yang telah berjalan, sedangkan pengembangan kebijakan memberikan petunjuk bagi pembuatan atau perumusan kebijakan yang baru.

Analisis kebijakan adalah suatu jenis penelaahan yang menghasilkan informasi sedemikian rupa yang dapat dijadikan dasar-dasar pertimbangan para pembuat kebijakan dalam memberikan penilaian-penilaian terhadap penerapan kebijakan sehingga diperoleh alternatif-alternatif perbaikannya. Kegiatan penganalisisan kebijakan dapat bersifat formal dan hati-hati yang melibatkan penelitian mendalam terhadap isu-isu atau masalah-masalah yang berkaitan dengan evaluasi suatu program yang telah dilaksanakan. Namun demikian, beberapa kegiatan analisis kebijakan dapat pula bersifat informal yang melibatkan tidak lebih dari sekadar kegiatan berfikir secara cermat dan hati-hati mengenai dampak-dampak diterapkannya suatu kebijakan²⁷. Analisis kebijakan pada dasarnya bertujuan untuk menghasilkan informasi dan argumen-argumen rasional mengenai tiga pertanyaan yang berkaitan dengan;²⁸

1. Fakta-fakta;
2. Nilai-nilai; dan
3. Tindakan-tindakan

Berdasarkan hal tersebut, maka ada tiga model pendekatan dalam analisis kebijakan publik, yaitu:

1. Pendekatan Empiris;
2. Pendekatan Evaluatif; dan
3. Pendekatan Normatif.

²⁷ Quade, E.S. , *Analysis for Public Decisions*, New York: Journal Transport policy Vol. XIV Elsevier Science 1992

²⁸ Ibid

Dalam kaitannya dengan tiga model tersebut, terdapat empat prosedur analisis yang dapat dijadikan patokan dalam melakukan analisis kebijakan publik:

1. Monitoring yang dapat menghasilkan informasi deskriptif mengenai sebab-sebab dan akibat-akibat kebijakan.
2. Peramalan yang dapat menghasilkan prediksi atau informasi mengenai akibat-akibat kebijakan di masa depan.
3. Evaluasi yang dapat menghasilkan informasi mengenai nilai atau harga dari dampak-dampak kebijakan yang telah lalu maupun di masa datang.
4. Rekomendasi yang dapat memberikan preskripsi atau informasi mengenai alternatif-alternatif atau kemungkinan-kemungkinan yang ditimbulkan dari suatu kegiatan.

2.5. KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN UMUM

2.5.1. Angkutan Umum

Kendaraan angkutan umum atau kendaraan bermotor umum adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang yang dipungut bayaran. Beberapa ketentuan dalam angkutan umum secara singkat dijelaskan sebagai berikut²⁹:

1. Komponen Sistem Angkutan Umum
 - a. Pelaku perjalanan (*User*), komponen ini adalah pembangkit perjalanan
 - b. Pengusaha angkutan (*Operator*), yang sesuai kemampuan dan keinginannya menyediakan jenis dan fungsi pelayanan yang akan diberikan.

²⁹ Lebih jelas dapat dilihat pada

1. UU no. 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan dan perubahannya pada UU No. 22 Tahun 2009
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 1993 Tentang Kendaraan Dan Pengemudi
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 1993 Tentang Angkutan Jalan
4. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Angkutan orang Dijalan Dengan Kendaraan Umum

- c. Pemerintah (*Regulator*), dalam hal ini berperan sebagai komponen penyesuai antara kepentingan pemakai jasa dan pengusaha angkutan umum.
2. Perizinan Angkutan Umum terdiri dari :
 - a. Izin usaha angkutan, dimana penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan umum dapat dilakukan oleh Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, Badan usaha milik swasta nasional, Koperasi dan Perorangan warga negara Indonesia.
 - b. Izin trayek atau izin operasi
 3. Dalam pengoperasian kendaraan untuk pelayanan angkutan umum, pengemudi kendaraan umum yang bertugas wajib :
 - a. Mematuhi ketentuan dibidang pelayanan dan keselamatan angkutan;
 - b. Memakai pakaian seragam perusahaan yang dilengkapi dengan identitas perusahaan, yang harus dipakai pada waktu bertugas;
 - c. Memakai kartu pengenal pegawai yang dikeluarkan oleh perusahaan;
 - d. Bertingkah laku sopan dan ramah;
 - e. Tidak merokok selama dalam kendaraan;
 - f. Tidak minum minuman yang mengandung alkohol, obat bius, narkotika maupun obat lain;
 - g. Mematuhi waktu kerja, waktu istirahat dan pergantian pengemudi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 4. Tata cara menaikkan dan menurunkan penumpang di terminal, sejak awal pemberangkatan, persinggahan, sampai tujuan dan tempat tempat lain yang ditentukan;
 - a. Menaikkan penumpang dari pintu depan dan menurunkan penumpang dari pintu belakang secara tertib dan teratur, kecuali yang tidak berpintu ganda.

- b. Dalam menaikkan dan menurunkan penumpang, kendaraan harus dalam keadaan berhenti penuh dan tidak mengganggu kelancaran lalu lintas serta membahayakan penumpangnya.

5. Hak Dan Kewajiban Penumpang

- a. Penumpang kendaraan umum berhak diberi tanda bukti atas pembayaran biaya angkutan yang telah disepakati.
 - b. Bagi penumpang yang telah diberikan tanda bukti pembayaran, berhak mendapatkan pelayanan sesuai dengan perjanjian yang tercantum dalam tanda bukti pembayaran.
 - c. Bagi penumpang yang telah memiliki bukti pembayaran dan/atau telah membayar biaya angkutan, tidak dibenarkan dibebani biaya tambahan atau kewajiban lainnya di luar kesepakatan.
 - d. Penumpang wajib membayar biaya angkutan sesuai yang ditentukan, dan yang tidak membayar dapat diturunkan oleh awak kendaraan pada tempat pemberhentian terdekat.
6. Elemen Dasar dalam Pengoperasian Angkutan Umum
- a. Jalur adalah infrastruktur dan pelayanan yang disediakan pada jalan yang telah ditentukan untuk angkutan umum
 - b. Trayek adalah lintasan kendaraan umum untuk pelayanan jasa angkutan orang, yang mempunyai asal dan tujuan perjalanan tetap, lintasan tetap dan jadwal tetap maupun tidak berjadwal;
 - c. Terminal adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan memuat dan menurunkan orang dan/atau barang serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum, yang merupakan salah satu wujud simpul jaringan transportasi;
 - d. Tempat pemberhentian
7. *Headway* dan Frekuensi :
- a. *Headway* (h) adalah selang waktu antara dua armada yang melintas dari suatu titik pada suatu jalur angkutan umum pada arah yang sama. Dalam penjadwalan, *headway* dinyatakan dalam menit, dalam analisis kapasitas digunakan satuan detik. Penumpang angkutan umum lebih memilih angkutan umum dengan *headway*

yang pendek untuk meminimalisir waktu tunggu. Di sisi operator, untuk jumlah penumpang yang ada lebih baik mengoperasikan sedikit armada dengan kapasitas besar dibandingkan banyak armada dengan kapasitas sedikit.

- b. Frekuensi adalah jumlah armada yang melewati suatu titik pada suatu jalur angkutan umum pada satu arah selama selang waktu tertentu.
8. Kapasitas Kendaraan : Kapasitas kendaraan adalah jumlah penumpang maksimum yang dapat diangkut oleh kendaraan tersebut. Kapasitas dalam kerangka ruang yang berarti kapasitas statis dapat dibedakan menjadi 3 kategori, yaitu :
- a. Tempat duduk ditambah ruang untuk berdiri (KRL, Busway)
 - b. Hanya tempat duduk (*Paratransit* seperti angkutan kota dan mikrolet)
 - c. Perbandingan antara tempat duduk dengan ruang untuk berdiri.
9. Komponen dari proses penjadwalan
- a. *Input*. Persiapan dari data yang diperlukan untuk proses penjadwalan, termasuk di dalamnya karakteristik jalur, jumlah penumpang, potensi titik transfer, standar pelayanan, faktor operasional dan pertimbangan – pertimbangan lain.
 - b. Penjadwalan kerja. Menggambarkan komponen utama dalam proses penjadwalan seperti penentuan headway, frekuensi dan lain - lain.
 - c. *Output*. Setelah proses penjadwalan kerja dilaksanakan didapat statistik jumlah penumpang dari masing – masing titik stop dari setiap jam dan lain – lain.

2.5.2. Angkutan Kota dan Mobil penumpang

Angkutan Kota (angkot) Yang dimaksud dengan "angkutan perkotaan" adalah angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam kawasan perkotaan yang terikat dalam trayek. Kawasan perkotaan yang dimaksud berupa kota sebagai daerah otonom; bagian daerah Kabupaten yang memiliki ciri perkotaan; atau kawasan yang berada dalam bagian

dari dua atau lebih daerah yang berbatasan langsung dan memiliki ciri perkotaan.

Sedangkan mobil penumpang adalah setiap kendaraan bermotor yang dilengkapi sebanyak-banyaknya 8 (delapan) tempat duduk tidak termasuk tempat duduk pengemudi, baik dengan maupun tanpa perlengkapan pengangkutan bagasi.³⁰ Semua angkot di Indonesia memiliki plat nomor berwarna kuning dengan tulisan warna hitam, sama dengan kendaraan-kendaraan umum lain.

Kendaraan yang digunakan untuk angkutan kota harus dilengkapi dengan³¹:

- a. Nama perusahaan dan nomor urut kendaraan yang dicantumkan pada sisi kiri, Kanan, dan belakang kendaraan;
- b. Papan trayek yang memuat asal dan tujuan serta lintasan yang dilalui dengan dasar putih tulisan hitam yang ditempatkan di bagian depan dan belakang kendaraan;
- c. Jenis trayek yang dilayani ditulis secara jelas dengan huruf balok, melekat pada badan kendaraan sebelah kiri dan kanan dengan "angkutan kota";
- d. Jati diri pengemudi yang ditempatkan pada dashboard, yang dikeluarkan oleh Masing-masing perusahaan angkutan;
- e. Tulisan standar pelayanan;
- f. Daftar tarif yang berlaku.

2.5.3. Kualitas Pelayanan Angkutan Umum

2.5.3.1. Pelayanan angkutan umum sebagai pelayanan publik

Penyelenggaraan pelayanan angkutan umum merupakan tugas, kewajiban dan fungsi dari pemerintah kepada masyarakat, Batasan pengertian pelayanan bagi angkutan umum adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan menggunakan angkutan umum sebagai faktor materil melalui sistem prosedur dan

³⁰ PP 41 tahun 1993 tentang angkutan jalan pasal 1

³¹ Lebih jelas dapat dilihat pada Keputusan menteri perhubungan nomor 35 tahun 2003 tentang tentang penyelenggaraan angkutan orang di jalan dengan kendaraan umum

metode tertentu dengan usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Menyediakan pelayanan angkutan umum merupakan tugas dan usaha yang diemban oleh pemerintah. Namun perlu juga diungkapkan secara menyeluruh dalam hal pelayanan angkutan umum, pemerintah memberikan kewenangan kepada masyarakat dalam melaksanakan pelayanan, seperti penyediaan angkutan umum, yang semestinya menjadi tanggung jawab pemerintah, tetapi diserahkan kepada swasta dengan syarat-syarat dan ketentuan yang diatur oleh pemerintah.

Pelayanan angkutan umum merupakan pelayanan terhadap publik (umum). sehingga batasannya akan mengacu kepada batasan pelayanan publik itu sendiri. Di Indonesia, penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh karenanya ketiga istilah tersebut dipergunakan secara *interchangeable*, dan dianggap tidak memiliki perbedaan mendasar. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan bahwa "pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan pengertian *service* didefinisikan sebagai "*a system that provides something that the public needs, organized by the government or a private company*"³². Oleh karenanya, pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sementara istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris (*public*), terdapat beberapa pengertian, yang memiliki variasi arti dalam bahasa Indonesia, yaitu umum, masyarakat, dan negara.

³² Neil Paulley The demand for public transport: The effects of fares, quality of service, income and car ownership *Journal Transport Policy* 13 ,2006, Hal 295-306

Konsep pelayanan itu sendiri, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan. Penyedia layanan atau *service provider* adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*) misalnya operator angkutan umum. Penerima layanan atau *service receiver* adalah pelanggan (*customer*) atau konsumen (*consumer*) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

Pelayanan publik yang disediakan pemerintah berbeda dengan yang pelayanan swasta, antara adalah:

1. Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa, dan barang tak nyata. Misalnya perijinan, sertifikat, peraturan, informasi keamanan, ketertiban, kebersihan, transportasi dan lain sebagainya.
2. Selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan yang lain, dan membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan yang berskala regional, atau bahkan nasional. Contohnya dalam hal pelayanan transportasi, pelayanan bis kota akan bergabung dengan pelayanan mikrolet, bajaj, ojek, taksi dan kereta api untuk membentuk sistem pelayanan angkutan umum.
3. Pelanggan internal cukup menonjol, sebagai akibat dari tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis. Dalam dunia pelayanan berlaku prinsip utamakan pelanggan eksternal lebih dari pelanggan internal. Namun situasi nyata dalam hal hubungan antar lembaga pemerintahan sering memojokkan petugas pelayanan agar mendahulukan pelanggan internal.
4. Efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan. Semakin tinggi mutu

pelayanan bagi masyarakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dengan demikian akan semakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan.

5. Masyarakat secara keseluruhan diperlakukan sebagai pelanggan tak langsung, yang sangat berpengaruh kepada upaya-upaya pengembangan pelayanan.
6. Tujuan akhir dari pelayanan publik adalah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus persoalannya masing-masing.

Sementara itu pengelolaan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah memiliki beberapa persoalan. Persoalan-persoalan tersebut diidentifikasi Wright³³ sebagai berikut:

1. Kelemahan yang berasal dari sulitnya menentukan atau mengukur output maupun kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.
2. Pelayanan yang diberikan pemerintah memiliki ketidakpastian tinggi dalam hal teknologi produksi sehingga hubungan antara output dan input tidak dapat ditentukan dengan jelas.
3. Pelayanan pemerintah tidak mengenal "bottom line" artinya seburuk apapun kinerjanya, pelayanan pemerintah tidak mengenal istilah bangkrut.
4. Masalah internalities. Artinya, organisasi pemerintah sangat sulit mencegah pengaruh nilai-nilai dan kepentingan para birokrat dari kepentingan umum masyarakat yang seharusnya dilayaninya.

2.5.3.2. Partisipasi Dalam Pelayanan

Dalam Penyediaan pelayanan pemerintah tidak dapat secara terus menerus bekerja sendirian, tetapi dapat juga

³³ LAN, 2003: Hal 16

menyerahkan sebagian tanggung jawab tersebut kepada pihak lain, baik dalam bentuk organisasi maupun perorangan. Pelayanan angkutan umum merupakan salah satu pelayanan tersebut.

Dengan paradigma baru di bidang pelayanan inilah maka cara pandang tradisional terhadap peran pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik haruslah diubah. Ada 5 (lima) strategi penting untuk mewujudkannya, yaitu³⁴:

1. Strategi inti menciptakan kejelasan tujuan
2. Strategi konsekuensi: menciptakan konsekuensi untuk kinerja
3. Strategi pelanggan: menempatkan pelanggan di posisi penentu
4. Strategi pengendalian: memindahkan pengendalian dari puncak dan pusat
5. Strategi budaya: menciptakan budaya wira usaha

Pada dasarnya teori ini mengkonseptualisasi pemberian layanan baik sebagai sebuah penataan maupun proses, di mana pemerintah dan masyarakat membagi tanggung jawab (*conjoint responsibility*) dalam menyediakan pelayanan publik³⁵. Sehingga di sini kita tidak lagi membedakan warga masyarakat sebagai pelanggan tradisional dengan pemerintah sebagai penyedia layanan. Kedua pihak dapat bertindak sebagai bagian dari pemberi layanan.

Secara singkat, hal ini dalam pelayanan publik dapat dipahami dengan memahami konsep-konsep pelanggan dan produksi di sektor publik, yaitu *consumer produser*, *regular producer* dan *co-production*. Menurut Parks³⁶ *consumer producers*

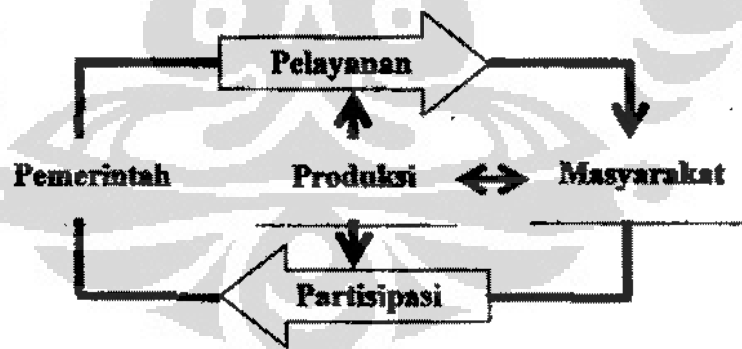
³⁴ Wenger, Alexander, *Competition between public and private service producers, Inovative local governments in international perspective*, Paper prepared for the 1997 National Conference of the American Society for Public Administration; Philadelphia, Pennsylvania, 1997.

³⁵ Marschall, Melissa J. *Citizen Participation and the Neighborhood Context: A New Look at the Coproduction of Local Public Goods*. Political Research Quarterly, Academic Research Library. 2004. hal.232

³⁶ Kiser, Larry L. & Stephen L. Percy. 1980. *The Concept of Coproduction and Its Implication for Public Service Delivery*. Paper presented at the 1980 Annual Meetings of the American Society for Public Administration, on April 13-16. Indiana University. Bloomington. hal.2.

adalah pihak yang berhubungan dengan produksi yang pada akhirnya akan mengkonsumsi akhir dari produk yang dibuatnya. Di sisi lain, *regular producers* adalah yang menyelenggarakan proses produksi, yang akan merubah *output* menjadi pembayaran, yang pada akhirnya akan membelanjakannya untuk barang dan jasa lainnya. Dalam hal ini *co-production* memerlukan kedua pihak berkontribusi input pada proses produksi untuk barang dan jasa tertentu. Pada akhirnya tujuan dari partisipasi publik adalah untuk mendidik dan memberdayakan warga. Sedangkan menurut Marschall³⁷, tujuan dari partisipasi publik adalah pada dasarnya untuk mengkomunikasikan dan mempengaruhi proses pengambilan keputusan sebagaimana juga membantu dalam pelaksanaan pelayanan.

Gambar berikut menjelaskan konsep dasar peran pemerintah sebagai penyedia layanan umum dan peran warga masyarakat sebagai pengguna atau penerima layanan sekaligus peran dalam membantu penyelenggaraan pelayanan publik³⁸.



Gambar 2.1 . Partisipasi dalam Pelayanan Publik

³⁷ Marschall, Melissa J. 2004. Citizen Participation and the Neighborhood Context: A New Look at the Coproduction of Local Public Goods. *Political Research Quarterly*. Academic Research Library.2004; hal 231,

³⁸ Suwarno, Yogi. . The Emergence of Public Participation in Contemporary Indonesia: Coproduction Role of Neighborhood Association in delivering Public Service. Master Thesis at GSPA-ICU, Tokyo. Yogi. 2005: hal 5.

Co-producer, berarti penghasil jasa atau layanan. *Co-producer* ini adalah warga atau sebagian dari warga masyarakat yang terlibat dalam penyelenggaraan pemberian layanan umum, sebagai bentuk partisipasi. Hal ini menunjukkan hubungan yang kuat antara partisipasi warga dengan kegiatan pelayanan umum

2.5.3.3. Ukuran Kualitas Pelayanan

Ukuran kualitas pelayanan jauh lebih rumit untuk diterapkan dalam angkutan dibandingkan pada jalan raya. Alter³⁹ menyarankan penggunaan enam indikator yaitu :

1. Akseibilitas dasar
2. Waktu tempuh
3. Keandalan
4. Kelangsungan pelayanan
5. Frekuensi
6. Densitas Penumpang

Selain itu perusahaan Angkutan Umum wajib memenuhi standar pelayanan minimal yang meliputi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan; dan keteraturan⁴⁰. Semua indikator ini harus digabungkan untuk mengevaluasi tingkat pelayanan

Selain indikator tersebut diatas Pelayanan angkutan umum sebagai Pelayanan Publik kepada masyarakat, dapat pula mengacu kepada kualitas pelayanan publik yang dalam pengertian sosial,

Dalam ilmu sosial kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang

³⁹ C.Jotin Khisty & B.Kent Lail .Dasar-dasar Rekayasa transportasi jilid 2 Penerbit Erlangga.Hal 119

⁴⁰ UU No. 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas angkutan jalan

memenuhi atau melebihi harapan. Oleh karenanya kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan ini dapat dilihat dari beberapa sudut pandang yang berbeda, misalnya dari segi:

1. *Product Based*, di mana kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda terhadap karakteristik produknya.
2. *User Based*, di mana kualitas pelayanan adalah tingkatan kesesuaian pelayanan dengan yang diinginkan oleh pelanggan.
3. *Value Based*, berhubungan dengan kegunaan atau kepuasan atas harga. Kualitas pelayanan ini dapat diketahui ketika dilakukan mengenai beberapa jenis kesenjangan yang berhubungan dengan harapan pelanggan, persepsi manajemen, kualitas pelayanan, penyediaan layanan, komunikasi eksternal, dan apa yang dirasakan oleh pelanggan.

Sementara itu konsep pelayanan yang berkualitas “*Service Quality (ServQual)*” dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry⁴¹ yang berangkat dari empat kesenjangan kinerja pelayanan yaitu :

1. Tidak mengetahui keinginan pelanggan
2. Kesalahan menentukan standar kualitas pelayanan
3. Adanya kesenjangan kinerja pelayanan
4. Janji yang diberikan tidak sesuai dengan kenyataan

Pemberian pelayanan angkutan umum yang berkualitas merupakan suatu kewajiban dari pemerintah. Artinya pemerintah melalui departemen teknis baik ditingkat pusat

⁴¹ Zeithaml, et. al . (wasistiono). *Delivering Quality Service*, 2001, hal.57

maupun sampai daerah memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan angkutan umum. Hal ini dikarenakan karena pemerintah memegang peranan sentral yaitu dalam menetapkan kebijakan umum dan melaksanakannya.

Dari uraian ini, dapat dikatakan bahwa pemerintah melalui Departemen Perhubungan, Dinas perhubungan, DLLAJ dan instansi terkait lainnya mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan angkutan umum, melalui kebijakan transportasi.

Pelayanan angkutan umum sebagai bentuk pelayanan dasar oleh pemerintah, dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat dan lengkap, wajar dan terjangkau. Karena itu pelayanan harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas
3. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan
4. Apabila pelayanan umum diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi

peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kaitannya dengan hal tersebut maka pelayanan angkutan umum yang sebagian besar dikelola secara privat harus melaksanakan pelayanan sesuai dengan ketentuan sebagaimana yang diatur dalam berbagai kebijakan pemerintah

Service Quality (kualitas Pelayanan), yang berangkat dari berbagai ukuran diatas, memiliki lima dimensi yang dapat mewakili berbagai kriteria-kriteria tersebut diatas⁴² dan dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan angkutan umum sebagai pelayanan publik.

1. *Tangibles*, tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi
2. *Reliability*, kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya dan tepat
3. *Responsiveness*, kemampuan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat
4. *Assurance*, pengetahuan dari para personil pelayanan dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan
5. *Empathy*, perhatian individual diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan

Fokus perhatian konsep *service quality* terdapat pada harapan-harapan (*expected service/ES*) serta kenyataan-kenyataan (*perceived service/PS*) yang dirasakan oleh masyarakat. Jika $ES > PS$, kenyataan pelayanan yang diterima masyarakat kurang dari apa yang diharapkan, maka hasilnya konsumen kurang puas. Jika $AS = PS$, apa yang menjadi harapan terhadap pelayanan sama dengan kenyataan yang dirasakan maka hasilnya konsumen akan puas. Jika $ES < PS$, kenyataan kualitas pelayanan yang diterima lebih

⁴² Zeithaml, et. al. *Delivering Quality Service*, 2001, hal.131

besar dari apa yang diharapkan, maka hasilnya konsumen akan lebih puas.

Baik buruknya kualitas pelayanan selalu tergantung kepada kemampuan penyediaan layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat dan konsisten. Berdasarkan berbagai pemahaman diatas terhadap kualitas pelayanan, maka dalam penelitian ini pelayanan angkutan umum didefinisikan sebagai bentuk pelayanan publik, ukurannya didasarkan atas "*Service Quality (ServQual)* dan indikator kualitas pelayanan angkutan umum yang disarankan oleh Alter"⁴³.

2.6. KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.6.1. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini berangkat dari permasalahan yang diakibatkan pasca kebijakan otonomi daerah yang mengharuskan pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Beberapa pelayanan yang semestinya menjadi tanggung jawab pemerintah Daerah seperti angkutan umum ternyata lebih banyak dikelola oleh swasta, sehingga pelayanan yang diterima masyarakat sangat tergantung dari kemampuan dan kemauan operator angkutan umum. Hal ini kemudian menimbulkan berbagai masalah pada pelayanan angkutan umum yang diterima masyarakat sebagai pengguna, seperti masalah kenyamanan, kecepatan, kemudahan, dan lain-lain

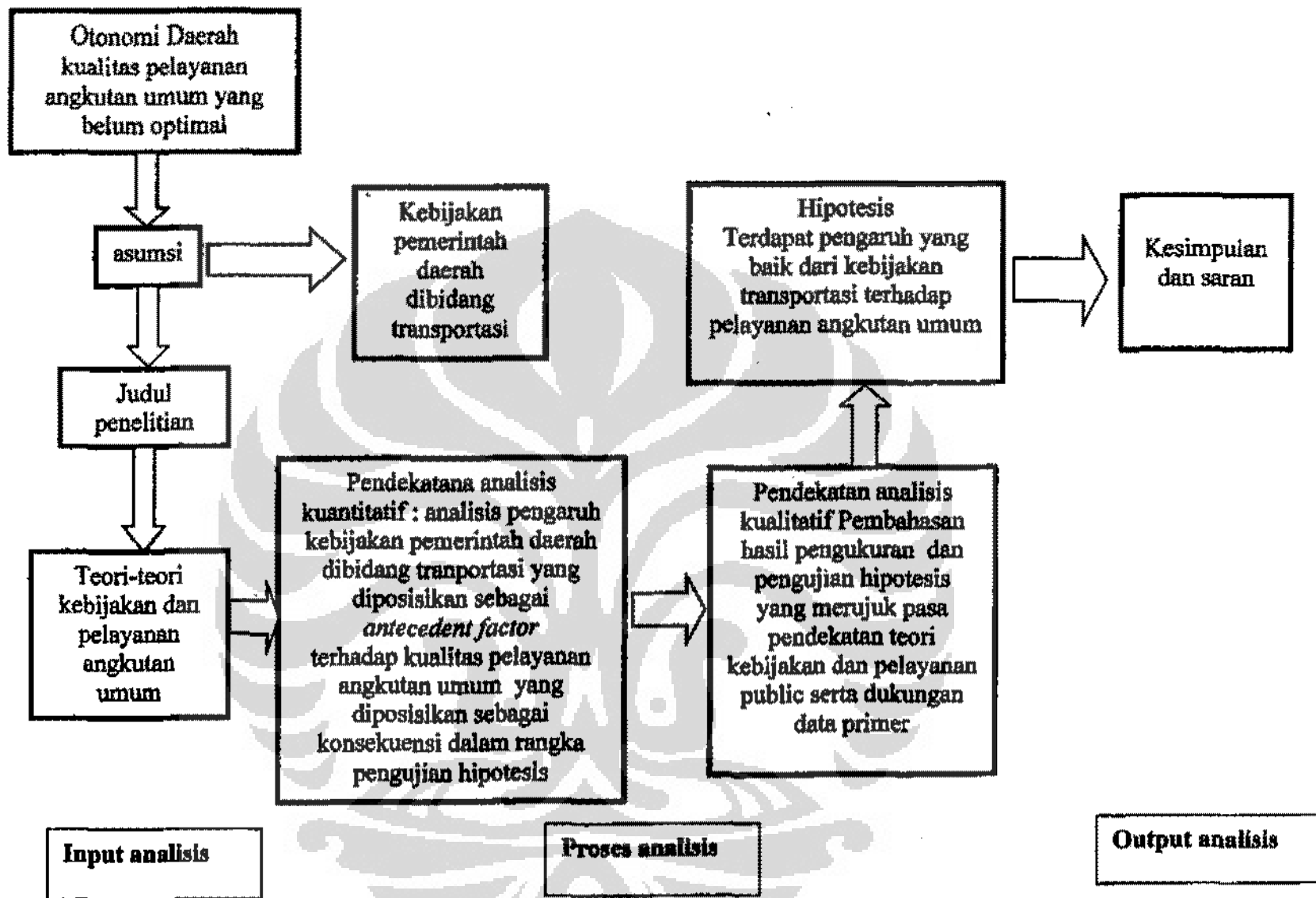
Untuk mengatasi hal tersebut diatas, maka pemerintah daerah mengeluarkan berbagai kebijakan dalam bentuk Peraturan daerah (Perda), salah satunya adalah kebijakan di bidang transportasi darat demi menjaga agar masyarakat mendapatkan pelayanan angkutan umum yang berkualitas.

⁴³ C.Jotin Khisty & B.Kent Lall .Dasar-dasar Rekayasa transportasi jilid 2 Penerbit Erlangga.Hal 119

Berdasarkan fenomena tersebut diatas dan dari paparan pendekatan teoritik, maka selanjutnya kerangka pemikiran yang menjadi konsep penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Permasalahan yang menjadi objek penelitian, asumsi peneliti terhadap keadaan tersebut dan bantuan teori dijadikan input analisis untuk membentuk persepsi, dan tujuan dari penelitian
2. Kemudian dilakukan proses analisis yang mencakup penggunaan metode analisis kuantitatif dan metode analisis kualitatif. Analisis kuantitatif untuk mengukur pengaruh variabel bebas kebijakan pemerintah daerah dibidang transportasi terhadap variabel terikat kualitas pelayanan angkutan umum. Variabel bebas dalam penelitian ini dipandang sebagai yang mendahului dan variabel terikat dipandang sebagai konsekuensi. Pandangan atas masing-masing variabel tersebut dijadikan dasar pernyataan jawaban sementara (hipotesis) terhadap permasalahan yang menjadi objek penelitian. Jawaban sementara ini didasarkan pada mekanisme hubungan kondisional dan hubungan fungsional diantara variabel-variabel yang dikorelasikan. Hasil analisa kuantitatif kemudian dikembangkan dengan pendekatan analisis kualitatif yang merujuk pada sejumlah teori dan data lapangan yang relevan
3. Berdasarkan hasil analisis kuantitatif dan hasil analisis kualitatif tersebut kemudian diperoleh *output analysis* yaitu kesimpulan dan saran-saran terhadap permasalahan yang diteliti
4. Berdasarkan kesimpulan tersebut selanjutnya dikeluarkan hasil analisis, yaitu rekomendasi yang perlu disampaikan kepada pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian, sebagai konsep yang telah ditetapkan dalam penelitian ini
5. Dalam konsep analisis yang demikian itu penulis menduga terdapat pengaruh positif kebijakan pemerintah daerah dibidang transportasi terhadap kualitas pelayanan angkutan umum

Alur kerangka berpikir secara umum dapat dilihat melalui struktur diagram pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran

Tabel 2.1. Kerangka Berpikir

No	Permasalahan	Research Question	Referensi	Metode		Hipotesa
				Penelitian	Analisa	
1	Pelayanan angkutan umum yang belum optimal sementara pemerintah daerah telah mengeluarkan berbagai kebijakan di bidang transportasi untuk mendukung otonomi daerah yang bertujuan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam penggunaan angkutan umum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktor-faktor kebijakan apa saja yang terdapat dalam kebijakan transportasi di daerah 2. Faktor-faktor apa saja yang diperlukan untuk kualitas pelayanan angkutan umum 3. Bagaimana pengaruh kebijakan Pemerintah daerah di bidang transportasi terhadap kualitas pelayanan angkutan umum ? 	<ul style="list-style-type: none"> - Prof.Dr.Robert K. Yin., "Studi Kasus Desain dan Metode" Raja Grafindo Persada, Jakarta. 2002 - Maari Sinarimbun dan Sofian Effendi., Metode Penelitian Survei., LP3ES 1987 - Drs.Riduan, M.B.A., Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian., Alfabeta Bandung 2002 - Drs. Saifuddin Azwar, M.A., Reliabilitas dan Validitas., Pustaka Pelajar., Yogyakarta 1997, hal. 5 - Triton P.B., SPSS 13.0 Terapan., Penerbit Andi Yogyakarta 2005 	<p>Metode Studi Kasus</p> <p>Metode Survey</p>	<p>Statistik</p> <p>Statistik Non Parametrik Uji N Sampel Bebas Kruskal-Wallis dan Korelasi Spearman</p>	Ada pengaruh positif kebijakan pemerintah di bidang transportasi terhadap kualitas pelayanan angkutan umum

2.6.2 Hipotesis Penelitian

Sebagai jawaban sementara terhadap masalah yang telah dirumuskan maka diangkat beberapa hipotesis. Untuk model korelasi umum antara variabel kebijakan transportasi dengan kualitas pelayanan angkutan umum, maka hipotesis yang adalah :

- Ho,A = Tidak terdapat pengaruh kebijakan transportasi terhadap kualitas pelayanan angkutan umum
 Hi,A = Terdapat pengaruh kebijakan transportasi terhadap kualitas pelayanan angkutan umum

Untuk model lanjutan antara variabel kebijakan dengan kualitas pelayanan angkutan umum, dilihat dari indikator hasil pengolahan SERVQUAL, maka hipotesisnya yang adalah :

- Ho,B = Tidak terdapat pengaruh kebijakan transportasi terhadap faktor berwujud dari kualitas pelayanan angkutan umum
 Hi,B = Terdapat pengaruh kebijakan transportasi terhadap faktor berwujud dari kualitas pelayanan angkutan umum
 Ho,C = Tidak terdapat pengaruh kebijakan transportasi terhadap faktor keandalan dari kualitas pelayanan angkutan umum
 Hi,C = Terdapat pengaruh kebijakan transportasi terhadap faktor keandalan dari kualitas pelayanan angkutan umum
 Ho,D = Tidak terdapat pengaruh kebijakan transportasi terhadap faktor daya tanggap dari kualitas pelayanan angkutan umum
 Hi,D = Terdapat pengaruh kebijakan transportasi terhadap faktor daya tanggap dari kualitas pelayanan angkutan umum
 Ho,E = Tidak terdapat pengaruh kebijakan transportasi terhadap faktor Jaminan dari kualitas pelayanan angkutan umum
 Hi,E = Terdapat pengaruh kebijakan transportasi terhadap faktor Jaminan dari kualitas pelayanan angkutan umum
 Ho,F = Tidak terdapat pengaruh kebijakan transportasi terhadap faktor empati dari kualitas pelayanan angkutan umum
 Hi,F = Terdapat pengaruh kebijakan transportasi terhadap faktor empati dari kualitas pelayanan angkutan umum

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 PENDAHULUAN

Penelitian ini merupakan pendekatan yang mencoba menghubungkan antara kebijakan dengan implementasi dan kualitas pelayanan. Hal ini dianggap dapat menjelaskan faktor-faktor kebijakan publik pemerintah daerah dibidang transportasi yang dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Angkutan umum, Penelitian jenis ini sangat relevan bagi perencanaan dan perencanaan¹

Pada bab ini akan dibahas tentang metode yang akan digunakan pada penelitian yang meliputi, Lokasi Penelitian, Rumusan Masalah dan strategi penelitian, Proses Penelitian, Populasi dan Teknik Pengambilan sampel, Instrumen Penelitian, Pengumpulan Data dan Variabel Penelitian, Dan terakhir akan dijelaskan mengenai metode analisis yang digunakan.

3.2 POPULASI DAN SAMPEL

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan². Ini berarti bahwa populasi adalah keseluruhan karakteristik atau sifat yang dimiliki objek atau subjek yang akan diteliti. Sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti, karena tidak semua data dan informasi akan diproses dan tidak semua orang atau benda akan diteliti melainkan cukup dengan menggunakan sampel yang mewakilinya.³ Sampel Responden untuk penelitian diambil secara *purposive sampling* (Responden ditetapkan) sesuai dengan tujuan penelitian. *Purposive Sampling* dikenal juga dengan *sampling pertimbangan* yang digunakan peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-

¹ Sugiyono, *Policy Research*, Gajah Mada 1994: hal 4.

² Sugiyono *Policy Research*, Gajah Mada 1994: hal 4

³ Drs.Ridwan, MBA. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Penerbit Alfabeta Bandung . 2004. Hal 56

pertimbangan tertentu didalam pengambilan sampel. Kreativitas peneliti dalam menerjemahkan populasi sangat menentukan ketepatan estimasi⁴

Untuk mengukur hubungan kebijakan dan kualitas pelayanan angkutan umum dapat dilihat dari hasil persepsi para pihak yang terkena dampak dari kebijakan dan pelayanan angkutan umum . Oleh karena itu, populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah para *Regulator, Operator dan User* Angkutan umum.

3.3 RUMUSAN MASALAH dan STRATEGI PENELITIAN

3.3.1. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Faktor-faktor kebijakan apa saja yang terdapat dalam kebijakan transportasi di daerah?
2. Faktor-faktor apa saja yang diperlukan untuk kualitas pelayanan angkutan umum ?
3. Bagaimana pengaruh kebijakan Pemerintah daerah di bidang transportasi terhadap kualitas pelayanan angkutan umum ?

3.3.2. Strategi Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan suatu strategi yang disarankan Yin (1996) seperti yang ditampilkan pada table berikut :

Tabel 3. 1 Situasi-Situasi Relevan Untuk Strategi Penelitian Yang Berbeda

Strategi	Bentuk Pertanyaan Penelitian	Kontrol dari peneliti	Tingkat fokus dari kesamaan penelitian yang lalu
Eksperimen	Bagaimana, mengapa	Ya	Ya
Survei	Siswa, apa, dimana, berapa banyak	Tidak	Ya
Analisis	Siswa, apa, dimana, berapa banyak	Tidak	Tidak
Historis	Bagaimana, mengapa	Tidak	Tidak
Studi Kasus	Bagaimana, mengapa	Tidak	Ya

Sumber: Prof.Dr.Robert K.Yin, "Studi Kasus Desain dan Metode" Raja Grafindo Persada, Jakarta 2002. hal 8

⁴ Prijana dan Sedemadison, "Metode Sampling Terapan" 2005, hal 77

Berdasarkan tabel tersebut maka metode yang tepat untuk menjawab pertanyaan penelitian dengan jenis “Bagaimana” adalah menggunakan metode Studi Kasus, sedangkan untuk jenis pertanyaan “apa” adalah menggunakan metode survei.

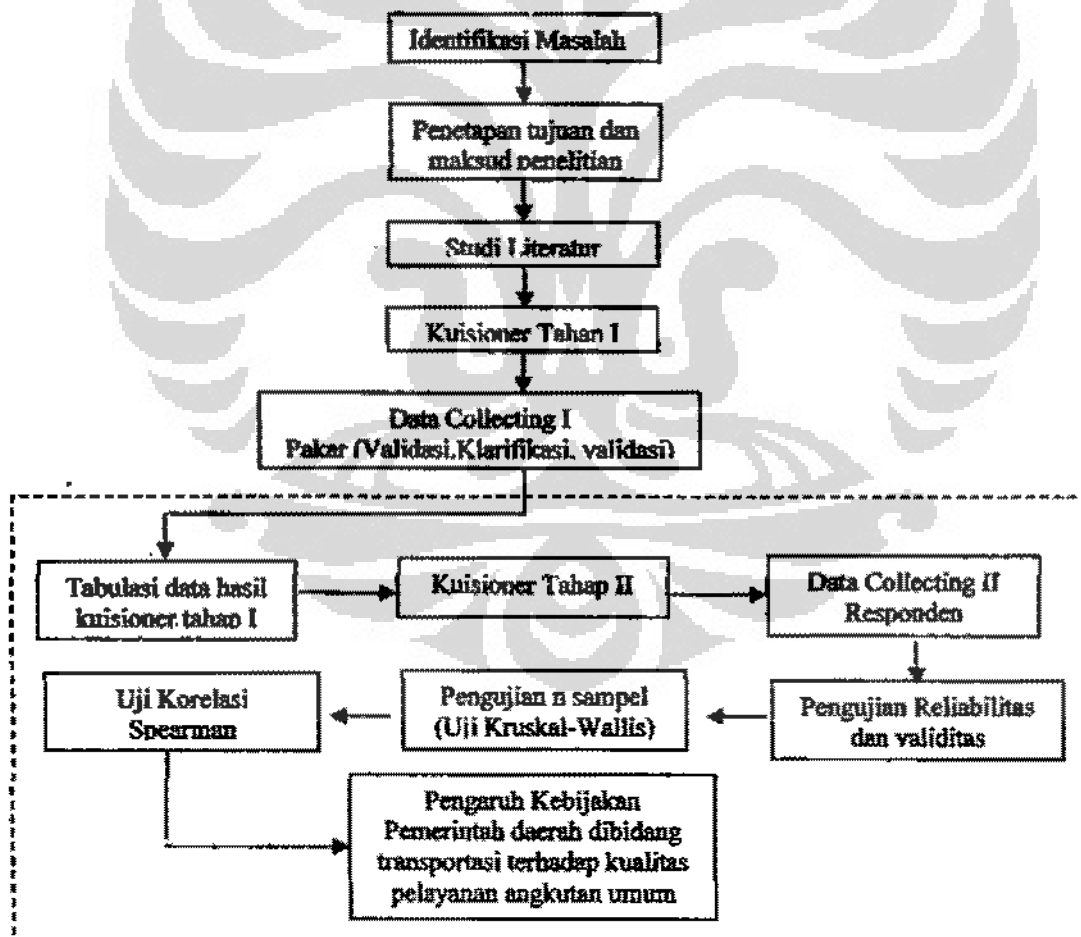
3.4 PROSES PENELITIAN

Dalam survei, informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuisioner. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor kebijakan apa saja yang terdapat dalam kebijakan transportasi di daerah dan faktor-faktor yang diperlukan untuk kualitas pelayanan angkutan umum, digunakan data sekunder yang didapat dari literatur berupa peraturan daerah yang bertujuan untuk mengidentifikasi awal variabel penelitian. Penelitian survei yang dilakukan dibagi kedalam dua tahap sebagai berikut:

1. Kuisioner yang digunakan pada tahap awal menggunakan kuisioner terbuka yaitu kuisioner dalam bentuk sederhana sehingga responden dapat memberikan isian sesuai dengan kehendak dan keadaan⁵. Variabel hasil literatur secara umum dibawa ke pakar/ahli dalam hal ini DPRD dan Dinas Perhubungan Kota Cirebon dan Kota Tegal untuk di verifikasi, klarifikasi dan validasi dengan melingkari faktor-faktor kebijakan transportasi dan faktor-faktor untuk kualitas pelayanan angkutan umum yang terdapat dalam peraturan daerah tentang transportasi . Kemudian, pakar diminta untuk mengisikan kolom perbaikan/ masukan yang menyatakan persepsi pakar mengenai hal-hal yang akan menjadi variabel dalam penelitian ini. Jika variabel penelitian menurut pakar belum lengkap, pakar diminta untuk menambahkan daftar yang telah ada tersebut, teknik yang digunakan untuk memperoleh hasil yang sesuai dengan tujuan penelitian digunakan teknik wawancara dan *brainstorming* Hasil analisa dan pembahasan diakhiri dengan penarikan dan penyusunan kesimpulan untuk faktor-faktor kebijakan yang terdapat dalam kebijakan transportasi dan faktor-faktor untuk kualitas pelayanan angkutan umum.

⁵ Drs.Riduan,M.B.A., *skala pengukuran variabel-variabel penelitian* alfabetta bandung . 2002 hal 26

2. Pada tahap selanjutnya berdasarkan variabel hasil verifikasi, klarifikasi dan validasi ke pakar dilanjutkan kuesioner tahap kedua kepada responden untuk mengetahui persepsi responden terhadap bobot kedua variabel. Model kuisisioner tahap kedua adalah kuisisioner tertutup yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya, persepsinya dengan cara memberikan tanda *checklist*⁶. Survei kuisisioner tahap kedua dilakukan terhadap responden yaitu *Regulator* (DPRD, Dinas Perhubungan), *Operator* dan pengguna angkutan umum. Data dari responden diolah dan dianalisis. Hasil analisa dan pembahasan diakhiri dengan penarikan dan penyusunan kesimpulan untuk hubungan antara kebijakan pemerintah daerah dibidang transportasi dan kualitas pelayanan angkutan umum. Konsep dasar alur penelitian dapat dilihat pada Gambar 3.1 dibawah ini :



Gambar 3.1 Diagram alir proses penelitian

⁶ Drs. Riduan, M.B.A., skala pengukuran variabel-variabel penelitian alfabelta bandung 2002 hal 27

3.5 VARIABEL PENELITIAN

Kebijakan Pemerintah Kota di bidang transportasi adalah konsep perencanaan, tujuan dan sasaran serta pola pendekatan kebijakan yang dirumuskan oleh Pemerintah dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan transportasi yang prima kepada masyarakat. Dengan demikian, maka operasionalisasi variabel kebijakan pemerintah daerah di bidang transportasi diberikan melalui Nilai Kepedulian (*care*), Nilai Sikap (*Share*) dan Nilai Keadilan dan Kepentingan Umum (*Fair*)⁷. Sedangkan kualitas pelayanan angkutan umum adalah kondisi pelayanan yang prima karena terjamin kemudahan, kelancaran, kenyamanan, dan keamanan pelayanan serta memberikan kepuasan kepada pengguna angkutan umum yang dijabarkan menjadi lima kriteria⁸ yakni *Tangibles* (terukur), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (Empati)

Tabel 3.2. Matriks kisi-kisi Variabel Penelitian

Variabel Penelitian	Dimensi	Indikator
Kebijakan Pemerintah Daerah dibidang Transportasi (Drs.Ridwan, M.B.A)	1. Nilai Kepedulian (<i>Care</i>)	1.1. Bermasfaat 1.2. Mudah Dipahami 1.3. Kontribusi pada PAD
	2. Nilai Sikap (<i>Share</i>)	2.1. Konsisten 2.2. Mengukur kemampuan Pemerintah
	3. Nilai Keadilan Dan Kepentingan Umum (<i>Fair</i>)	3.1. Tidak Diskriminatif 3.2. Hakoran dan sanksi 3.3. Lasa jangkauan pelayanan 3.4. Menjaga Kepentingan umum
Kualitas Pelayanan Transportasi (Zeitami, Parasuraman da Berry)	1. Berwujud (<i>Tangibles</i>)	1.1 Tempat Pelayanan 1.2 Biaya Retribusi 1.3 Trayek, Halte dan Terminal 1.4 Fasilitas Pengujian 1.5 Biaya angkutan umum 1.6 Informasi 1.7 Jenis kendaraan
	2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	2.1. Ketersediaan angkutan umum 2.2. Ketepatan waktu 2.3. Perpindahan antar angkutan umum 2.4. Mudah turun naik kendaraan 2.5. Kenyamanan terhadap suhu 2.6. Kepadatan 2.7. Pemeliharaan
	3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	3.1. Cepat tanggap pengemudi
	4. Jaminan (<i>Assurance</i>)	4.1. Pemilikan izin mengemudi 4.2. Kemampuan dan ketrampilan 4.3. Keamanan Dan Keselamatan
	5. Empati (<i>Empathy</i>)	5.1 Pelayanan oleh pengemudi

⁷Drs.Ridwan,M.B.A., Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian., Alfabeta Bandung 2002. hal 75

⁸ zeitami, Parasuraman da Berry *Delivering Quality Service*. Free press. 1997 Hal. 23-26

3.6. INSTRUMEN PENELITIAN

Dalam verifikasi, klarifikasi, validasi dan reduksi variabel, digunakan kuesioner dengan skala ordinal untuk mengetahui pendapat Responden mengenai pengaruh Kebijakan pemerintah dibidang transportasi terhadap Kualitas pelayanan angkutan umum, adapun langkah-langkah yang akan ditempuh adalah :

1. Penyebaran daftar pertanyaan (kuesioner) diukur dengan menggunakan skala ordinal dalam format Likert dan diberi skor, diklasifikasikan menjadi 5 (lima) kategori/ derajat jawaban sebagai contoh :

Skor 1	= Sangat Tidak Setuju
Skor 2	= Tidak Setuju
Skor 3	= Ragu-ragu
Skor 4	= Setuju
Skor 5	= Sangat Setuju

Dengan skala Likert memungkinkan responden membedahkan tanggapan/ jawaban mereka, sehingga dapat lebih jelas menyatakan derajat pendapat mereka atas pelayanan angkutan umum yang mereka terima. Dengan perkataan lain, skala likert dipergunakan untuk memungkinkan responden memberikan jawaban dalam berbagai tingkatan jawaban.

2. Data yang telah diisi oleh responden, dilakukan pengeditan ,diperiksa untuk mengetahui apakah responden benar cara pengisiannya, artinya pengisian kuesioner dilakukan dengan baik untuk selanjutnya diproses ke tahapan berikutnya.
3. Jawaban pertanyaan dan data-data digolong-golongkan/klasifikasi untuk memudahkan penganalisaan
4. Data yang ada di kuesioner dipindahkan ke lembar kode (kodefikasi) yang telah ditentukan dengan memberi identifikasi angka tertentu
5. Berdasarkan data empirik yang diperoleh, pengolahan dan analisis data dalam perhitungan statistiknya dibantu komputer dengan menggunakan program SPSS versi 15.0 untuk mempercepat pekerjaan penghitungan dengan harapan hasilnya valid dan benar.

3.7. PENGUMPULAN DATA

Untuk memperoleh data dan informasi bagi penelitian dilakukan pengumpulan data yaitu data primer dan data skunder dengan metode pengumpulan data yaitu teknik survei, wawancara, dan teknik dokumentasi atau studi kepustakaan. Terdapat dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Data sekunder, didapat dari hasil studi literatur seperti buku, referensi, jurnal dan penelitian lain yang terkait dengan penelitian ini, yang bertujuan untuk identifikasi awal variabel penelitian.
- b. Data Primer, yaitu data yang diperoleh dari hasil kuisioner dan hasil wawancara.

Untuk metode pengumpulan data yang digunakan dalam pengumpulan data primer ini adalah :

1. Melakukan survei dengan penyebaran kuisioner kepada responden
2. Teknik wawancara berstruktur dan tidak berstruktur. Wawancara berstruktur dilakukan dengan menggunakan kuisioner dan wawancara tidak berstruktur dilakukan dengan wawancara bebas dan mendalam (*indepth interview*)

3.8. METODE ANALISA

Metode analisis diartikan sebagai upaya mengelolah data menjadi informasi, sehingga karakteristik atau sifat-sifat data tersebut dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat permasalahan penelitian.

Metode yang digunakan adalah metode Korelasi non parametrik yaitu untuk mengetahui pengaruh Variabel bebas kebijakan pemerintah daerah di bidang transportasi terhadap variabel kualitas kualitas pelayanan angkutan umum. Pada model ini, kita bisa melihat besar pengaruh dari masing-masing faktor yang dianggap berpengaruh.

Sebelum dilakukan analisa terhadap hasil korelasi dari pengolahan data akan dilakukan *statistic deskriptif* untuk memberikan gambaran (deskripsi) tentang data yang tersedia. Untuk melakukan analisa korelasi dari sampel data kebijakan transportasi dan kualitas pelayanan angkutan umum tersebut digunakan program stasistik *SPSS For Window ver.13.0*.

Adapun Metode analisis data statistik Non parametrik dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Uji lebih dari dua sampel bebas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah lebih dari dua buah sampel yang bebas berasal dari populasi yang sama. Uji yang digunakan adalah Uji N sampel bebas *Kruskal-Wallis*

2. Uji Korelasi

Uji Korelasi yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara 2 variabel atau lebih, jika ada hubungan yang signifikan, dan seberapa erat hubungan tersebut. Uji yang digunakan adalah *Korelasi Spearman dan korelasi Parsial Spearman*. Besaran Korelasi ditentukan berdasarkan :

- a. Tanda + atau -. Jika korelasi + berarti hubungan searah dan sebaliknya jika tanda -
- b. Besar korelasi berada antara 0 sampai 1. Untuk kemudahan digunakan tingkat keamatan hubungan antar variabel menurut *Guilford Emperical Rules*⁹

Tabel 3.3 Tingkat Keamatan Hubungan

Nilai Korelasi	Keterangan
0.00 - < 0.20	Hubungan dianggap tidak ada
≥ 0.20 - < 0.40	Hubungan rendah
≥ 0.40 - < 0.70	Hubungan sedang/ cukup
≥ 0.70 - < 0.90	Hubungan Kuat/tinggi
≥ 0.90 - < 1.00	Hubungan sangat kuat

- c. Nilai signifikan $H_0 = \rho \leq 0.05$, H_0 Ditolak
 $H_0 = \rho \geq 0.05$, H_0 Diterima

3.9. UJI VALIDITAS dan RELIABILITAS

3.9.1 Uji Validitas

Uji validitas diartikan sebagai pengujian untuk mengetahui sejauhmana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur (instrument) dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes penelitian dapat dinyatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat ukur tersebut menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut¹⁰.

⁹ Sambas Ali Muhidin.SPd.M.Si. *Analisa Korelasi, Regresi dan Jahur Dalam Penelitian*. Cv.Pustaka Setia, Bandung, Tahun 2007. Hal.128

¹⁰ Drs. Saifuddin Azwar,M.A., *Reliabilitas dan Validitas*,. Pustaka Pelajar,. Yogyakarta 1997, hal. 5

3.9.2 Uji Reliabilitas

Konsep reliabilitas adalah sejauhmana hasil suatu penelitian dapat dipercaya. Hasil pengukuran dapat dipercaya hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang mana diperoleh hasil yang relative sama¹¹.

Hasil uji reliabilitas mencerminkan dapat dipercaya atau tidaknya suatu instrument penelitian berdasarkan tingkat kemantapan dan ketepatan suatu alat ukur dalam pengertian bahwa hasil pengukuran yang didapatkan merupakan ukuran yang benar dari suatu ukuran¹².

Pengujian data dilakukan dengan alat bantu *software* SPSS dengan menggunakan metode *Alpha-Cronbach*. Standar yang digunakan dalam menentukan reliabel dan tidaknya suatu instrumen penelitian umumnya adalah perbandingan antara r hitung dengan r tabel pada taraf tingkat kepercayaan 95% atau tingkat signifikansi 5%, dalam perhitungan ini nilai r diwakili oleh *alpha*, apabila *alpha* hitung lebih besar daripada r tabel dan *alpha* hitung bernilai positif, maka suatu instrumen penelitian dapat disebut reliabel¹³.

3.10. KESIMPULAN

Dalam penelitian ini digunakan dua metode penelitian yaitu studi kasus dan survei. metode studi studi kasus digunakan untuk mengetahui hubungan variabel Kebijakan pemerintah daerah dibidang transportasi dan variabel ukuran kualitas pelayanan angkutan umum. Sedangkan metode survei dilakukan melalui kuisisioner, dan wawancara kepada responden guna mencapai tujuan penelitian. Dari data yang telah diperoleh, dilakukan tahap penetapan teknik analisis dan pengolahan data. Analisis yang digunakan adalah analisis pengaruh kualitatif, dan analisa korelasi, yang menghasilkan jawaban tujuan penelitian.

¹¹ Drs. Saifuddin Azwar, M.A., Op.cit. hal 4

¹² Triton P.B., Op.cit. hal. 248

¹³ Ibid

BAB IV

LOKASI STUDI

4.1. PENDAHULUAN

Lokasi penelitian ini adalah Kota Cirebon di Provinsi Jawa Barat dan Kota Tegal di Provinsi Jawa Tengah. Kedua kota dipilih sebagai lokasi penelitian karena kedua kota ini memiliki beberapa persamaan dan perbedaan yang terkait dengan tujuan penelitian ini, yaitu :

1. Letak kedua kota berada di jalur pantai utara, pada simpul pergerakan transportasi antar provinsi di Pulau Jawa, Kota Cirebon menjadi simpul antara Provinsi Jawa Barat Jawa Tengah dan DKI Jakarta, sedangkan Kota Tegal menjadi simpul antara Provinsi Jawa Tengah, DI Yogyakarta dan DKI Jakarta
2. Kedua kota merupakan daerah yang dibentuk jauh sebelum adanya kebijakan otonomi daerah, berdasarkan Undang-undang No. 16 Thn.1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar Di Jawa
3. Kota Cirebon dan Tegal memiliki sarana dan prasarana transportasi darat
 - a. Terminal Bus bertipe A, yang terdapat dalam satu lokasi dengan terminal angkutan kota, angkutan perkotaan dan pedesaan
 - b. Jenis kendaraan angkutan umum terdiri dari yang bermotor yaitu bus besar, bus kecil (elf) , mikrolet, dan taksi, sedangkan tidak bermotor, becak dan sepeda selain itu terdapat stasiun kereta api
4. Selain Organisasi Angkutan Darat (ORGANDA) juga terdapat organisasi pengemudi di setiap trayek angkutan kota yang disebut dengan *Peguyuban*
5. Kondisi lalu lintas hampir diseluruh ruas jalan adalah lalu lintas campuran (*mix traffic*), dimana kendaraan bermotor (mobil dan sepeda motor) dan kendaraan tidak bermotor (becak dan sepeda) bercampur. Sehingga mempengaruhi kecepatan kendaraan.
6. Sedangkan yang terkait dengan kebijakan transportasi dapat dilihat pada tabel berikut di bawah ini

Tabel 4.1. Kebijakan Transportasi di Kota Cirebon dan Kota Tegal

Kebijakan Transportasi dan Pelayanan Angkutan Umum	Kota Tegal	Kota Cirebon
1	2	3
Kebijakan Trayek dan kendaraan angkutan kota serta kondisi <i>load factor</i>	terdiri dari 2 trayek dengan <i>load factor</i> rata-rata 70 % sehingga belum ada kebijakan penambahan trayek ataupun jumlah kendaraan	terdiri dari 10 trayek dengan <i>load factor</i> 63.5 %, Sejak tahun 2005 tidak ada penambahan jumlah trayek dan kendaraan
lembaga penanggung jawab	Dinas Perhubungan, Komunikasi dan informasi	Dinas Perhubungan
Kebijakan terhadap pelayanan terminal angkutan umum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berbentuk kebijakan retribusi terminal sebagai pembayaran atas pemanfaatan fasilitas terminal 2. Prinsip dan sasaran penetapan tarif retribusi didasarkan pada memperoleh keuntungan yang layak, sebagai pengganti biaya pengelolaan, biaya penyelenggaraan, biaya kebersihan dan biaya administrasi 3. Selain itu mengatur tentang : <ol style="list-style-type: none"> a. Ketentuan nama, objek, subjek, golongan retribusi b. Struktur dan besarnya tarif serta tata cara pemungutan c. Sanksi dan pidana akibat tidak membayar atau keterlambatan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berbentuk kebijakan pelayanan terminal penumpang dengan tujuan untuk mewujudkan terminal sebagai prasarana angkutan penumpang yang aman, nyaman, tertip dan lancar. 2. Mengatur tentang : <ol style="list-style-type: none"> a. Subjek dan objek pelayanan, fungsi, fasilitas terminal dan daerah kewenangan terminal b. Pelayanan terminal terhadap angkutan umum, pengunjung, pelayanan penunjang, parkir dan kebersihan c. Golongan retribusi dan wilayah pemungutan, prinsip dan sasaran, besarnya retribusi, cara pemungutan dan cara pembayaran d. Pembinaan dan pengawasan e. Ketentuan pidana dan penyidikan

1	2	3
<p>Kebijakan tentang pengujian kendaraan bermotor</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berbentuk kebijakan retribusi pengujian kendaraan bermotor sebagai pembayaran pelayanan pengujian kendaraan bermotor 2. Prinsip dan sasaran struktur dan besarnya tarif didasarkan pada tujuan untuk menutup biaya penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor dengan mempertimbangkan kemampuan masyarakat dan aspek keadilan. 3. Mengatur tentang <ol style="list-style-type: none"> a. Ketentuan nama, objek, subjek, golongan retribusi b. Struktur dan besarnya tarif serta tata cara pemungutan dan penagihan c. Sanksi dan pidana akibat tidak membayar atau keterlambatan pembayaran retribusi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berbentuk kebijakan pelayanan pengujian kendaraan bermotor untuk memberikan jaminan keselamatan secara teknis dan menjamin kelestarian lingkungan dari pencemaran terhadap penggunaan kendaraan bermotor di jalan 2. Ruang lingkup terdiri dari fasilitas pengujian, pemberian pelayanan pengujian, pelayanan administrasi, pembinaan, pengawasan dan pengendalian, dan peningkatan SDM 3. Mengatur tentang : <ol style="list-style-type: none"> a. Kriteria pengujian, subjek dan objek pelayanan, kelaikan kendaraan bermotor, dan pengujian b. Pelayanan dan penyelenggaraan pengujian, pemeriksaan mutu, pengujian awal, berkala pengujian penghapusan dan mutasi tempat pengujian c. Golongan retribusi dan wilayah pemungutan, prinsip dan sasaran penetapan tarif untuk menutup biaya pelayanan yang tidak terlalu memberatkan, besarnya tarif pengujian, cara pemungutan dan pembayaran d. Pengawasan, penyidikan dan ketentuan pidana

1	2	3
Kebijakan tentang izin trayek dan izin operasi angkutan umum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berbentuk kebijakan retribusi izin trayek, izin operasi, dan izin insendental kepada pribadi atau badan yang menyelenggarakan pelayanan angkutan angkutan penumpang umum dalam wilayah daerah 2. Prinsip dan sasaran struktur dan besarnya tarif didasarkan pada tujuan untuk menutup biaya penyelenggaraan pemberian izin trayek, izin operasi, dan izin insendental angkutan penumpang 3. Mengatur tentang <ol style="list-style-type: none"> a. Ketentuan nama, objek, subjek, golongan retribusi b. Struktur dan besarnya tarif serta tata cara pemungutan dan penagihan c. Sanksi dan pidana akibat tidak membayar atau keterlambatan pembayaran retribusi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berbentuk kebijakan retribusi izin trayek, untuk menghimpun pendapatan asli daerah dan untuk mengerdalikan dan mengawasi keseimbangan antara kebutuhan jumlah angkutan dan trayek yang diperlukan serta untuk memberi peluang berusaha kepada masyarakat. 2. Mengatur tentang : <ol style="list-style-type: none"> a. Ketentuan perizinan, persyaratan administrasi, fisik dan teknis ; masa berlaku izin; kewajiban pemegang izin dan pencabutan izin b. Nama, objek dan subjek retribusi; golongan retribusi dan wilayah pemungutan; prinsip, sasaran dan penetapan tarif; besarnya tarif. cara pemungutan dan pembayaran: dan penagihan c. Keringanan , pengurangan dan pembebasan retribusi d. Sanksi administrasi, ketentuan pidana dan penyidikan
Kebijakan lainnya	<p>Kebijakan tentang penyelenggaraan perlengkapan jalan oleh pribadi atau badan yang mengatur tentang :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tanggung jawab pemerintah daerah dan keterlibatan pihak lain dalam penyelenggaraan perlengkapan jalan 2. Ketentuan pidana, penyidikan dan pelaksanaan dan pengawasan. 	<p>kebijakan tentang parkir di badan jalan yang mengatur tentang :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyelenggaraan parkir di badan jalan 2. Penetapan lokasi untuk parkir 3. Posisi parker 4. Besarnya retribusi untuk parkir

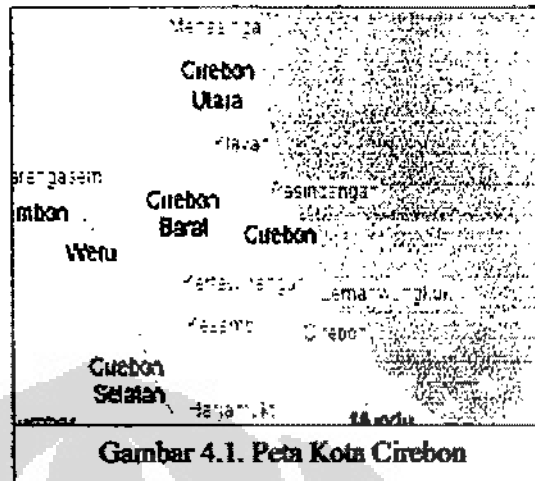
Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat beberapa persamaan dan perbedaan dalam pola kebijakan yang terdapat dalam peraturan daerah antara Kota Cirebon dan Kota Tegal. yaitu :

1. Sedikit sekali jumlah peraturan daerah terkait dengan transportasi yang dibuat di kedua daerah tersebut, padahal berdasarkan wewenang yang diberikan untuk kebijakan transportasi dikota dan kabupaten, terdapat paling sedikit 18 (Delapan Belas) wewenang kabupaten/ kota dalam rangka otonomi daerah.
2. Di Kota Tegal Tujuan utama dari setiap Peraturan Daerah adalah untuk menarik retribusi dari pelayanan yang diberikan sedangkan di Kota Cirebon selain menyangkut penarikan retribusi yang terdapat dalam bagian tersendiri, juga diatur tentang tujuan, tata cara, dan persyaratan pelayanan perizinan.
3. Prinsip penetapan besaran retribusi di kedua kota adalah untuk memperoleh keuntungan yang layak dan sebagai pengganti biaya pemanfaatan pelayanan yang diterima oleh pengguna jasa serta untuk pemeliraan
4. Tanggung jawab pelaksana kebijakan di Kota Tegal adalah instansi yang memiliki tugas beragam selain mengurus masalah transportasi juga memiliki tugas yang terkait dengan komunikasi dan informasi sehingga tugas instansi ini menjadi tidak maksimal. Hal ini berbeda dengan Kota Cirebon yang ditangani oleh satu instansi yaitu Dinas Perhubungan
5. Dasar hukum dari setiap Peraturan daerah masih mengacu kepada Undang-undang dan Peraturan Pemerintah yang lama dan telah dirubah, seperti Undang-undang No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-undang No. 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas Angkutan jalan, sampai saat ini belum ada revisi terhadap perda-perda tersebut.
6. Pada setiap peraturan daerah baik di kedua kota sangat sedikit sekali terdapat keterkaitan peraturan daerah tersebut dengan pelayanan angkutan umum, terutama di Kota Tegal, sedangkan di Kota Cirebon dalam beberapa pasal hal ini masih disebutkan seperti pada perda tentang izin trayek yang menyebutkan tujuan perda ini bagi penyelenggaraan angkutan penumpang yang selamat, tertip, aman dan lancar.

Selain hal-hal tersebut diatas dibawah ini akan diberikan gambaran umum tentang lokasi studi pada sub bab tersendiri.

4.2. KOTA CIREBON

Kota Cirebon terletak pada 108°33 Bujur Timur dan 6°41 Lintang Selatan, bagian timur Jawa Barat, memanjang dari barat ke timur \pm 11 km dengan ketinggian dari permukaan laut \pm 5 M. Luas Kota Cirebon adalah 3.735,82 hektar atau \pm 37 km² dengan dominasi penggunaan



Gambar 4.1. Peta Kota Cirebon

lahan untuk perumahan (32%) dan tanah pertanian (38%). Wilayah Kota Cirebon dibatasi oleh :

- Sebelah Utara : Sungai Kedung Pane
- Sebelah Barat : S. Banjir Kanal/ Kabupaten Cirebon
- Sebelah Selatan : Sungai Kalijaga
- Sebelah Timur : Laut Jawa

Dan terdiri dari lima kecamatan dengan luas sebagai berikut :

- Harjamukti : 17,615 km²
- Lemah Wungkuk : 6,507 km²
- Pekalipan : 1,561 km²
- Kesambi : 8,089 km²
- Kejaksaan : 3,616 km²

Tabel 4.2 Tata Guna Lahan Kota Cirebon

Tata Guna Lahan	Luas (Ha)
Perumahan/Pemukiman	1.386,35
Perkantoran/ Pemerintahan	95,19
Perdagangan/ Jasa	189,92
Industri	60,14
Pergudangan/ Perlengkapan	61,27
Fasilitas umum	250,99
Ruang terbuka Hijau	179,58
Pertanian	949,06
Pemukaman	104,26
Tanah Timbul	87,26
Lain-lain (Prasaranan Jalan)	445,97

Sumber : Kantor Pertanahan Kota Cirebon,

Tabel 4.2 Jumlah Dan Kepadatan Penduduk Kota Cirebon

No	Kecamatan	Luas Wilayah (Ha)	Jumlah Penduduk	Kepadatan (jiwa/ Ha)
1	Harjamukti	1.761	92.070	52,28
2	Lemahwun	652	52.884	81,11
3	Pekalipan	157	33.867	215,71
4	Kesambi	805	68.340	84,89
5	Kejaksan	361	43.316	119,99
Jumlah		3.736	290.477	77,75

Sumber : Sensus Penduduk, IPM Kecamatan

Berdasarkan karakteristik kota, peluang dan tantangan yang akan dihadapi Kota Cirebon di masa datang, Pemerintah Daerah akan mengembangkan Kota Cirebon menjadi Kota Perdagangan dan Jasa. Rumusan kesepakatan ini tertuang dalam Visi Kota Cirebon "Kota Cirebon menjadi Kota Perdagangan dan Jasa Yang Maju Tahun 2008". Untuk mewujudkan visi tersebut, ditetapkan delapan misi yaitu:

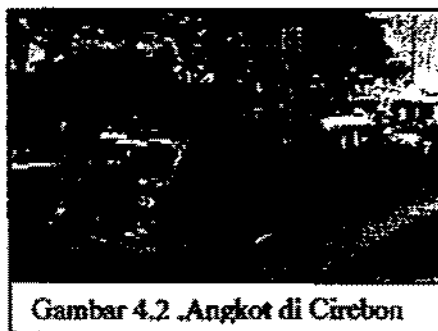
1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dilandasi oleh nilai-nilai keimanan dan ketaqwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa dan lain-lain luhur budaya bangsa.
2. Meningkatkan profesionalisme aparatur dan revitalisasi kelembagaan Pemerintah Kota yang efektif dan efisien menuju pemerintahan yang baik dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.
3. Meningkatkan keamanan dan ketertiban umum.
4. Optimalisasi pemanfaatan ruang kota dan pelestarian keseimbangan lingkungan hidup.
5. Meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan prasarana dan sarana ekonomi serta produktifitas ekonomi yang berdaya saing tinggi.
6. Melestarikan dan mengembangkan pariwisata yang bertumpu pada nilai-nilai tradisi dan budaya Cirebon.
7. Pemberdayaan dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam pembangunan.

8. Peningkatan kemitraan dan optimalisasi kerjasama pemerintah dengan lembaga lain baik yang bersifat lokal, regional, nasional dan internasional. Selanjutnya untuk lebih mengoperasionalkan dan menterjemahkan misi dalam pernyataan yang lebih detail, perlu diuraikan dalam arah kebijakan dan program prioritas.

Peluang dan prospek Kota Cirebon dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Masih terdapatnya lahan yang kosong dan komersil yang dapat dikembangkan untuk kegiatan perekonomian yang letaknya tersebar diseluruh wilayah Kota Cirebon seperti untuk kegiatan perdagangan dan jasa, perumahan, wisata, industri, dan lain-lain.
2. Lahan pertanian yang masih luas dipinggiran Kota Cirebon yang dapat dimanfaatkan untuk kegiatan agro bisnis.
3. Sumber daya laut disepanjang pantai Kota Cirebon yang bisa dimanfaatkan untuk kegiatan wisata laut, agro industri, dan sebagainya.
4. Adanya pelabuhan Cirebon dan Kejawanan / pelabuhan perikanan yang masih terbuka untuk kegiatan industri, perdagangan (ekspor, impor, antar daerah/pulau).
5. Jumlah penduduk yang cukup dapat dikembangkan dan dilatih agar dapat ikut berpartisipasi dalam berbagai kegiatan pembangunan yang didukung oleh sejumlah perguruan tinggi dan sekolah kejuruan.
6. Tersedianya infrastruktur atau sarana/prasarana penunjang kegiatan perekonomian seperti listrik, air, telekomunikasi, lembaga keuangan, jalan, dan lain-lain.

4.2.1. Sarana Dan Prasarana Transportasi Darat Di Kota Cirebon



Gambar 4.2 .Angkot di Cirebon

Sarana dan prasarana transportasi darat terdiri dari transportasi jalan dengan terminal bus Tipe A dan transportasi jalan rel (kereta api).

A. Lalu lintas angkutan jalan

1. Terminal Penumpang terdapat 2 (dua) tempat yaitu terminal tipe A Harjamukti yang melayani AKAP, AKDP dan angkutan kota dan Terminal Dukuh Semar merupakan terminal khusus angkutan kota dan angkutan perbatasan/pedesaan.
2. Panjang jalan sepanjang 137,865 km., terdiri dari :
 - Arteri Primer : 16,370 km
 - Arteri Sekunder : 15,782 km
 - Kolektor Primer : 6,339 km
 - Kolektor Skunder : 15,528 km
 - Lokal : 83,855 km
 - Jalan Setapak : 10,47 km

Bila dibandingkan dengan luas Kota Cirebon 37,36 km² berarti kepadatan jaringan jalan 4,4 km per km². Hal ini menunjukkan bahwa Kota Cirebon memiliki aksesibilitas yang tinggi, pola jalan membentuk pola grid yang dilengkapi dengan pola radial dan lingkaran di pinggir kota.

Jumlah trayek yang melayani dalam kota sebanyak 10 trayek dengan tarif Tahun 2009 turun 10% menjadi Rp.2500.

Tabel 4.4 Kinerja Angkutan Kota/Perkotaan di Kota Cirebon

No	Trayek	Panjang Trayek (km)	Jumlah Armada		load Faktor (%)
			Alokasi	Izin	
1	D1	25.2	112	96	76,33
2	D2	24.4	131	121	69,00
3	D3	16.2	66	62	63,00
4	D4	19.1	128	112	63,67
5	D5	23.1	134	127	70,67
6	D6	20.3	204	191	55,00
7	D7	20.9	40	36	60,00
8	D8	16.3	87	85	71,00
9	D9	16.4	40	36	49,28
10	D10	32	7	5	56,33
Jumlah			949	871	

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Cirebon, April 2005

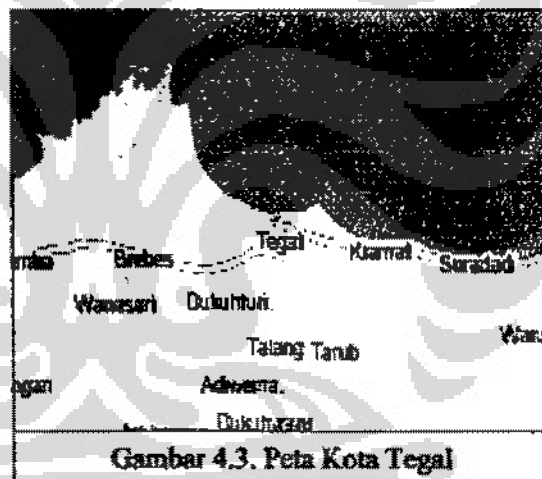
Peraturan daerah yang terkait dengan kebijakan transportasi adalah :

1. Peraturan Daerah No. 13 Tahun 1998 Tentang Retribusi Izin Trayek
2. Peraturan Daerah No. 7 Tahun 2001 Tentang Pengujian kendaraan bermotor dan Peraturan Daerah No. 16 Thn 2002 Tentang Perubahanya
3. Peraturan Daerah No. 13 Thn 2001 Tentang Pelayanan Terminal Penumpang
4. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 1 tahun 2001 Tentang Ijin penyelenggaraan tempat parkir umum Di luar badan jalan Peraturan daerah kota cirebon no. 2 tahun 2008 Tentang Parkir Dfbadan Jalan

4.3. KOTA TEGAL

Kota Tegal terletak di belahan barat Propinsi Jawa Tengah. Dengan kondisi georafis menempati antara 109°08' - 109°10' garis Bujur Timur dan 06°50' - 06°53' garis Lintang Selatan.

Luas wilayah Kota Tegal 39,68 Km², yang dibagi menjadi



Gambar 4.3. Peta Kota Tegal

4 Kecamatan dengan 27 Kelurahan, dengan luas sebagai berikut :

- Tegal Barat = 15,13 Km²
- Kecamatan Margadana = 11,76 Km²
- Kecamatan Tegal Selatan6, = 43 Km²
- Kecamatan Tegal Timur = 6,36 Km

Dan dibatasi oleh :

- Arah timur : Kabupaten Tegal
- Arah Barat : Kabupaten Brebes
- Arah Utara : Laut Jawa

- Arah Selatan : Kabupaten Tegal

Tabel 4.5 Tata Guna Lahan Kota Tegal

Tata Guna Lahan	Luas (Ha)
Kampung/Permukiman	1,779.00
Industri	75.40
Sawah	1,000.00
Tanah Kering	526.60
Kebun Campuran	56.00
Perkebunan	21.90
Hutan	60.80

Sumber : Profil Daerah Kota Tegal,

Tabel 4.5 Jumlah Penduduk dan Kepadatan di Kota Tegal

Statistik Penduduk	Jumlah
Jumlah Pria	120,291 jiwa
Jumlah Wanita	120,493 jiwa
Jumlah Total	240,784
Kepadatan Penduduk	6,981.27 Per Km ²

Sumber : Profil Daerah Kota Tegal

Dengan visi mewujudkan Kota Tegal sebagai Pusat Industri, Perdagangan, Jasa, dan Maritim yang mempunyai keunggulan daya saing untuk meningkatkan kesejahteraan bagi warganya melalui kebersamaan, dengan misi sebagai berikut :

1. Memfasilitasi dan menegakkan terwujudnya masyarakat yang beriman, bertaqwa, sehat, cerdas, dan berkualitas.
2. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi.
3. Memfasilitasi terwujudnya pelaksanaan politik yang demokratis, transparan, aspiratif, berkeadilan dan meningkatkan kesadaran hukum serta melindungi hak asasi manusia (HAM).

4. Meningkatkan kondisi aparatur daerah yang professional, berdedikasi, berdaya guna, produktif, transparan, dalam rangka pelayanan publik yang efektif dan efisien guna mewujudkan pemerintahan yang bersih.
5. Meningkatkan ekonomi daerah yang handal dan kuat terutama upaya pemberdayaan masyarakat khususnya bagi pengusaha kecil, menengah dan koperasi.
6. Meningkatkan sarana dan prasarana yang tepat dan bermanfaat untuk menunjang Kota Tegal sebagai pusat industri, perdagangan, jasa dan maritim.
7. Meningkatkan kemampuan keuangan daerah dengan mengoptimalkan potensi daerah.
8. Mendayagunakan dan menjaga kelestarian sumber daya alam dan lingkungan hidup secara optimal.
9. Meningkatkan kelestarian nilai-nilai sosial dan budaya masyarakat sesuai dengan kepribadian yang luhur.

Tegal merupakan daerah berpotensi di sektor perikanan, industri, dan perkebunan. Komoditi utama dari sektor tersebut ialah perikanan tangkap, *shuttecock*, kerajinan bordir, tenun ikat, jamu tradisional, dan teh. Keberadaan Pelabuhan Niaga, Tegal Barat menjadi pusat perikanan tangkap dengan hasil 425 ton/tahun. Kerajinan bordir banyak dijumpai di Kelurahan Randugunting dan Desa Debong Tengah Kecamatan Tegal Selatan. Jumlah keseluruhan mencapai 21 unit usaha dengan menyerap tenaga kerja 751 orang. UPAH Minimum Kota (UMK) Tegal untuk tahun 2008 ditetapkan Rp 560 ribu. Jumlah tersebut naik Rp 10 ribu dari pengajuan Dewan Pengupahan Kota Tegal sebelumnya yang Rp 550 ribu.



Gambar 4.4. angkot Tegal

4.3.1. Sarana dan Prasarana Transportasi Darat di Kota Tegal.¹

Jenis Transportasi darat di Kota

¹ Dinas Pekerjaan Umum Kota Tegal . Tahun 2009

Tegal yang ada berupa bus, Angkutan kota, taxi, Becak, Kereta api. Khusus angkutan Kota hanya memiliki 2 trayek. yaitu trayek terminal-banjaran sebanyak 22 kendaraan dan terminal-slawi sebanyak 20 kendaraan yang dibedakan berdasarkan warna biru dan kuning. Kondisi *load factor* kedua trayek tersebut sebesar 70 %. Terminal bus di Kota Tegal bertipe A. Tarif angkutan umum Tahun 2009 turun sebesar 6.95 % menjadi Rp.281/Penumpang/km atau Rp 2000.

Kondisi jalan dan jembatan di Kota Tegal di atas 85% dalam kondisi baik, tahun 2008 kondisi jalan baik sepanjang 152,349 km, kerusakan sedang sepanjang 24,064 km, serta yang rusak 10,784 km, rusak berat 0 km. Luas jalan nasional yaitu 12,905 km pada tahun 2005. Jumlah dan panjang jembatan di Kota Tegal pada tahun 2008 menurut status kewenangan pengelolaan, terdiri dari milik negara sebanyak 7 buah dengan panjang total 144,23 m, dan milik kabupaten/kota sebanyak 53 buah dengan panjang total 298,03 m.

Kebijakan Pemerintah Kota Tegal di bidang Transportasi yang dibuat dalam bentuk peraturan daerah adalah :

1. Perda Kota Tegal No. 10 Tahun 2001 Tentang Retribusi Terminal dan Keputusan Walikota Tegal No. 11 Tahun 2001 tentang petunjuk pelaksanaannya
2. Perda Kota Tegal No. 13 Tahun 2001 Tentang Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor dan Keputusan Walikota Tegal No. 02 Thn 2002 tentang Petunjuk Pelaksanaannya
3. Perda Kota Tegal No. 14 Thn 2001 Tentang Retribusi Izin Trayek Dan Izin Operasi Angkutan Umum Dan Keputusan Walikota Tegal No. 03 Thn 2002 tentang Petunjuk Pelaksanaannya
4. Perda Kota Tegal No. 15 Thn 2001 Tentang Perlengkapan Jalan Dan Keputusan Walikota Tegal No. 08 Tahun 2002 tentang Petunjuk Pelaksanaannya

BAB V

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

5.1. PENDAHULUAN

Dalam Bab analisis data dan pembahasan ini, akan diuraikan mengenai, pelaksanaan survei, karakteristik responden yang akan dikaitkan dengan masing-masing variabel penelitian. Disamping itu juga dibahas tentang faktor-faktor yang dijadikan variabel dan indikator dari penelitian ini, yang nantinya akan diuraikan menjadi hasil penelitian yang berupa analisis deskriptif variabel serta analisis korelasi untuk mendapatkan jawaban dari penelitian ini.

5.2. PELAKSANAAN SURVEI

5.2.1. Lokasi Survei

Lokasi survei kegiatan pelayanan angkutan umum di Kota Cirebon dan Kota Tegal dilakukan pada angkutan penumpang yang memiliki jalur trayek dalam kawasan kota. Pemilihan angkutan umum adalah berdasarkan trayek yang memiliki armada terbesar dari total angkutan kota yang ada di Kota Cirebon dan Kota Tegal, adapun karakteristiknya sebagai berikut :

1. Di Kota Cirebon yang dipilih adalah armada angkutan umum pada trayek D6 dengan jalur trayek Terminal - Tentara pelajar PP. Pemilihan Trayek D6 ini didasari bahwasanya trayek ini yang memiliki armada yang beroperasi terbesar yaitu sekitar 20 % dari total angkutan kota yang ada di Kota Cirebon. Jumlah angkutan serta trayek yang berada di Kota Cirebon secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel 4.3 di Bab IV
2. Di Kota Tegal, hanya terdapat 2 trayek angkutan kota, yaitu Trayek Terminal-Slawi dengan 20 kendaraan yang beroperasi dan Trayek Terminal Banjaran sebanyak 22 Kendaraan, trayek inilah yang dipilih.

5.2.2. Pelaksanaan Survei

Survei yang dilakukan di kedua kota terdiri dari 3 jenis survei yang dilaksanakan \pm 1 bulan, yaitu :

1. Survei untuk mendapatkan persepsi DPRD Dan Dinas Perhubungan. DPRD Kota Cirebon dipilih komisi A dan komisi C serta Dinas Perhubungan. Sedangkan Kota Tegal, DPRD dipilih Komisi C dan Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi. Surveior mendatangi langsung ke alamat instansi yang bersangkutan pada jam kerja dan bertatap muka langsung dengan pejabat bersangkutan
2. Survei untuk mendapatkan persepsi pengemudi melalui Kuisioner dengan pengemudi angkutan mengenai hal – hal yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti seperti faktor-faktor kebijakan pemerintah dibidang transportasi dan pelayanan yang telah diberikan. Prosedur Survei dimulai dari surveior naik angkot dari terminal dan kembali lagi ke terminal. Selama dalam perjalanan, surveior melakukan wawancara dengan pengemudi angkot, selain itu surveior juga mengadakan kunjungan ke peguyuban trayek untuk wawancara dan kuisioner. dilakukan pada hari kerja (Senin – Jumat) dan hari libur (Sabtu – Minggu).
3. Survei untuk mendapatkan persepsi penumpang. Pertanyaan yang diajukan mengenai kinerja angkutan umum, pengaruh kebijakan pemerintah terhadap pelayanan angkutan umum, pengaruh terhadap pola perjalanan responden sehari – hari, biaya transport total yang dikeluarkan responden sehari – harinya, dan lain – lain. Surveior melakukan *on board interview* dan wawancara di Halte-halte yang terdapat sepanjang trayek, pada jam pulang kantor sekitar jam 16.00 – 20.00 dengan pertimbangan bahwa responden yang diwawancarai adalah penumpang angkutan kota yang rutin melakukan perjalanan setiap harinya.

5.3. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Jumlah responden dipilih secara *purposife* yang terarah sesuai dengan tujuan penelitian Responden yang dipilih adalah mereka yang terlibat langsung dengan pembuatan kebijakan transportasi dan yang terkena dampak langsung dari kebijakan tersebut.. Adapun karakteristik Responden sebagai berikut :

Tabel 5.1. Karakteristik Responden

Kota	Legislatif/Regulator	Operator	Pengguna	Total
Cirebon	- 4 anggota DPRD terdiri dari 3 orang dari komisi C dan 1 orang dari komisi B - 4 orang dari Dinas Perhubungan	- 5 orang pengemudi - 3 Pemilik	- 2 Pelajar - 6 orang pekerja	24
Tegal	- 4 anggota DPRD terdiri dari komisi C 4 orang dari Dinas Perhubungan	- 6 orang pengemudi - 2 Pemilik	- 4 Pelajar - 4 orang pekerja	24

5.4. ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEBIJAKAN PUBLIK PADA KEBIJAKAN TRANSPORTASI DAN PELAYANAN PUBLIK PADA KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN UMUM

Untuk menentukan faktor-faktor kebijakan transportasi di daerah studi dan faktor-faktor untuk kualitas pelayanan angkutan umum, berdasarkan metode yang telah dibahas pada Bab III, diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Hasil studi literatur terhadap Faktor-faktor kebijakan dan kualitas pelayanan angkutan umum, yang kemudian dikaitkan dengan isi kebijakan Pemerintah kota dibidang transportasi dalam bentuk peraturan daerah (perda) yang terdapat di Kota Cirebon dan Kota Tegal, maka berdasarkan analisis penulis terhadap pasal-pasal pada berbagai Perda tersebut, diperoleh hasil pada tahap awal ini seperti terlihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.2 Faktor-Faktor Kebijakan Publik pada kebijakan Transportasi
Hasil Literatur di Kota Cirebon dan Kota Tegal**

No	Peraturan Daerah	Nilai Kepedulian (Care)		Nilai Keadilan (Justice) dan Nilai Kepentingan Umum (Fair)	
		1	2	3	4
	Kota Cirebon				
1	Perda No. 13 Tahun 1998 Tentang Retribusi Izin Trayek	<ol style="list-style-type: none"> Bermanfaat bagi pengendalian pelayanan angkutan umum (Pasal 2, ayat 1a) Mudah Dipahami oleh petugas dan pemilik kendaraan Memberikan Kontribusi pada PAD (pasal 2 ayat 1b) 	<ol style="list-style-type: none"> Konsisten dalam pelaksanaannya Mengukur kemampuan Pemerintah dalam pengawasan, pengendalian, dan peningkatan pelayanan (pasal 13 ayat 2) 	<ol style="list-style-type: none"> Tidak Diskriminatif (Pasal 10 ayat 2) Hukuman dan sanksi (pasal 17, pasal 24) Luas jangkauan pelayanan terbatas hanya dalam kota (Pasal 11 ayat 2) Menjaga Kepentingan umum terhadap pelayanan angkutan umum (Pasal 2 ayat 2) 	
2	Perda No. 7 Thn 2001 Tentang Pengujian kendaraan bermotor & Perda Kota Cirebon No. 16 Thn 2002 Tentang Perubahannya	<ol style="list-style-type: none"> Bermanfaat bagi pemantauan dan pengendalian terhadap persyaratan teknis dan laik jalan kendaraan (Pasal 2) Mudah Dipahami oleh petugas dan pemilik kendaraan Kontribusi pada PAD (Pasal 18 ayat 1) Peduli pada lingkungan, terhadap pencemaran kendaraan (Pasal 2 ayat 1) 	<ol style="list-style-type: none"> Konsisten dalam pelaksanaannya Mengukur kemampuan Pemerintah dalam memberikan jaminan keamanan dan keselamatan secara teknis terhadap penggunaan kendaraan (Pasal 2 ayat 2a) 	<ol style="list-style-type: none"> Tidak Diskriminatif (Pasal 5 ayat 2) Terdapat Hukuman dan sanksi (Pasal 27) Luas jangkauan pelayanan dapat dilakukan pada setiap kendaraan di daerah terdekat (Pasal ayat 2) Menjaga Kepentingan umum terhadap pelayanan angkutan umum Pasal 2 ayat 2d) 	
3	Perda No. 13 Tahun 2001 Tentang Pelayanan Terminal Penumpang	<ol style="list-style-type: none"> Bermanfaat bagi perbaikan kinerja pelayanan terminal (pasal 2 ayat 2) Mudah Dipahami oleh petugas dan masy. Ada Kontribusi pada PAD (Pasal 19)) Peduli pada lingkungan, tanggung jawab kebersihan oleh Dishub (Pasal 18) 	<ol style="list-style-type: none"> Konsisten dalam pelaksanaannya Mengukur kemampuan Pemerintah dalam memberikan pelayanan penggunaan terminal (Pasal 3 bagian h) 	<ol style="list-style-type: none"> Tidak Diskriminatif (Pasal 4 ayat 2) Terdapat Hukuman dan sanksi (pasal 27) Luas jangkauan pelayanan melayani AKAP, AKDP, & angkutan kota (Pasal 7) Menjaga Kepentingan umum dalam pelayanan terminal (pasal 2 ayat 1) 	
4	Perda No. 1 thn 2001 tentang Ijin penyelenggaraan tempat parkir umum Di luar badan jalan dan Dikedan Jalan	<ol style="list-style-type: none"> Bermanfaat bagi penyediaan sarana dan prasarana parkir yang memadai dan terpelihara (Pasal 2 ayat 1) Mudah Dipahami oleh petugas dan masyarakat Kontribusi pada PAD (pasal 8 ayat 1) 	<ol style="list-style-type: none"> Konsisten dalam pelaksanaannya Mengukur kemampuan Pemerintah dalam memberikan pelayanan perparkiran (Pasal 2 ayat 2) 	<ol style="list-style-type: none"> Tidak Diskriminatif (pasal 4 ayat 2) Hukuman dan sanksi (Pasal 16) Luas jangkauan pelayanan terbatas dalam kota (Pasal 8 ayat 2) Menjaga Kepentingan umum dalam menggunakan parkir (Pasal 2 ayat 1) 	

	Kota Tegal	1	2	3
1	Perda No. 10 Thn 2001 Tentang Retribusi Terminal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bermanfaat kepada kebutuhan terhadap penetapan tarif penggunaan terminal (pasal 2) 2. Mudah Dipahami oleh petugas dan pengguna terminal 3. Memberikan Kontribusi terhadap PAD (pasal 1 bagian g) 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Konsisten dalam pelaksanaannya 5. Mengukur kemampuan Pemerintah dalam memberikan pelayanan perparkiran (pasal 24) 	<ol style="list-style-type: none"> 6. Tidak Diskriminatif (pasal 4) 7. Terdapat Hukuman dan sanksi (pasal 25) 8. Luas jangkauan pelayanan melayani AKAP, AKDP, dan angkutan dalam kota (pasal 12) 9. Menjaga Kepentingan umum dalam penggunaan terminal (pasal 1 bagian e)
2	Perda No. 13 Tahun 2001 Tentang Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bermanfaat kepada kebutuhan penetapan tarif (pasal 2) 2. Mudah Dipahami oleh petugas dan pemilik kendaraan 3. Memberikan Kontribusi ke PAD (Pasal 1 bagian y) 4. Peduli terhadap lingkungan Pasal 1 bagian o) 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Konsisten dalam pelaksanaannya 6. Mengukur kemampuan Pemerintah dalam memberikan pelayanan pembayaran izin (pasal 24) 	<ol style="list-style-type: none"> 7. Tidak Diskriminatif (pasal 4) 8. Terdapat Hukuman dan sanksi (pasal 21) 9. Luas jangkauan pelayanan terbatas dalam kota (pasal 9)
3	Perda No. 14 Thn 2001 Tentang Retribusi Izin Trayek Dan Izin Operasi Angkutan Umum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bermanfaat kepada kebutuhan penetapan tarif (Pasal 2) 2. Mudah Dipahami oleh petugas dan Pemilik Kendaraan 3. Memberikan kontribusi pada PAD (pasal 1 bagian q) 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Konsisten dalam pelaksanaannya 5. Mengukur kemampuan Pemerintah dalam memberikan pelayanan pembayaran izin (Pasal 23) 	<ol style="list-style-type: none"> 6. Tidak Diskriminatif (Pasal 4) 7. Terdapat Hukuman dan sanksi (pasal 21) 8. Luas jangkauan pelayanan terbatas dalam kota (pasal 9) 9. Menjaga Kepentingan umum (pasal 1 bagian r)
4	Perda No. 15 Thn 2001 Tentang Perlengkapan Jalan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bermanfaat terhadap kebutuhan penataan, pengendalian, pemeliharaan dan pengawasan perlengkapan jalan (Pasal 3) 2. Mudah Dipahami oleh petugas dan masyarakat 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Konsisten dalam pelaksanaannya 4. Mengukur kemampuan Pemerintah dalam memberikan pelayanan izin (Pasal 2 ayat 2) 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Terdapat Hukuman dan sanksi (pasal 4) 6. Luas jangkauan pelayanan terbatas dalam kota (Pasal 1 bagian a) 7. Menjaga Kepentingan umum (Pasal 1 h)

Tabel 5.3. Faktor-Faktor Pelayanan Publik pada Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Hasil Literatur di Kota Cirebon dan Kota Tegal

No	Peraturan Daerah	Terukur (Terukur)	Kecandalan (Reliability)	Daya Tanggap (Responsiveness)	Jaminan (Assurance)	Empati (Empati)
	Kota Cirebon	1	2	3	4	5
1	Peraturan Daerah No. 13 Tahun 1998 Tentang Reribusi Izin Trayek	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat tempat pelayanan 2. Biaya dapat dibayar oleh pemilik angkutan umum 3. Trayek tersedia Halte dan Terminal 4. Informasi pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Ketersediaan angkutan umum 6. Kepentingan waktu 7. Perpindahan antar angkutan umum 8. Jenis kendaraan untuk angkutan kota 	<ol style="list-style-type: none"> 9. Cepat tanggap 	<ol style="list-style-type: none"> 10. Pemilikan izin mengemudi 11. Kemampuan dan ketrampilan 	
2	Peraturan Daerah No. 7 Tahun 2001 Tentang Pengujian kendaraan bermotor	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat tempat pelayanan 2. Fasilitas Peralatan uji tersedia 3. Biaya tarif pengujian dapat dibayar 4. Tenaga penguji tersedia 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Kenyamanan terhadap suhu 6. Kelangkaan fungsi teknik kendaraan untuk lalk jalan 7. Masa pemakaian kendaraan 	<ol style="list-style-type: none"> 8. Cepat tanggap 	<ol style="list-style-type: none"> 9. Pemilikan izin mengemudi 10. Kemampuan dan ketrampilan 11. Keamanan Dan Keselamatan 	
3	Peraturan Daerah No. 13 Tahun 2001 Tentang Pelayanan Terminal Penumpang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi terminal tersedia 2. Fasilitas utama dan penunjang tersedia 3. Biaya retribusi terminal dapat dibayar 4. Informasi Perjalanan 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Ketersediaan angkutan umum 6. Kepentingan waktu 7. Perpindahan antar angkutan umum 8. Mudah turun naik kendaraan 9. Kepadatan didalam kendaraan 	<ol style="list-style-type: none"> 10. Cepat tanggap 	<ol style="list-style-type: none"> 11. Pemilikan izin mengemudi 12. Kemampuan dan ketrampilan 13. Keamanan Dan Keselamatan 	<ol style="list-style-type: none"> 14. Pelayanan oleh pengemudi
4	Perda No. 1 Th 2001 tentang Ijin pnyingg tempat parkir umum Di luar & dibadan jalan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat parkir tersedia 2. Biaya parkir dapat dibayar 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Mudah turun naik kendaraan 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Cepat tanggap 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Keamanan Dan Keselamatan 	

	Kota Tegal	1	2	3	4	5
1	Perda No. 10 Tahun 2001 Tentang Retribusi Terminal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat pelayanan tersedia 2. Fasilitas utama dan penunjang tersedia 3. Biaya Retribusi dapat dibayar 4. Informasi pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Ketersediaan angkutan umum 6. Kepentingan waktu 7. Perpindahan antar angkutan umum 8. Mudah turun naik kendaraan 9. Kepadatan didalam kendaraan 	10. Cepat tanggap	<ol style="list-style-type: none"> 11. Pemilikan izin mengemudi 12. Kemampuan dan ketrampilan 13. Keamanan Dan Keselamatan 	14. Pelayanan oleh pengemudi dan kenek angkutan umum lebih dominan
2	Perda No. 13 Tahun 2001 Tentang Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat tempat pelayanan 2. Fasilitas Peralatan uji tersedia 3. Biaya pengujian dapat dibayar 4. Tenaga penguji tersedia 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Kenyamanan terhadap suhu 6. Kelaihan fungsi teknik kendaraan untuk laik jalan 7. Masa pemakaian kendaraan 8. Jenis kendaraan untuk angkutan kota 	9. Cepat tanggap	<ol style="list-style-type: none"> 10. Pemilikan izin mengemudi 11. Kemampuan & ketrampilan 12. Keamanan & Keselamatan 	
3	Perda No. 14 Tahun 2001 Tentang Retribusi Izin Trayek Dan Izin Operasi Angkutan Umum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat layanan tersedia 2. Biaya retribusi dapat dibayar 3. Informasi pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Ketersediaan angkutan umum 5. Kepentingan waktu 6. Perpindahan antar angkutan umum 	7. Cepat tanggap	<ol style="list-style-type: none"> 8. Pemilikan izin mengemudi 9. Kemampuan & ketrampilan 10. Keamanan & Keselamatan 	
4	Perda No. 15 Tahun 2001 Tentang Perlengkapan Jalan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat pengendali dan pengaman, jalan tersedia 				

2. Pada tahap berikut, untuk menentukan faktor-faktor, penulis menyusun kedua tabel tersebut di atas menjadi instrument penelitian dalam bentuk kuisioner terbuka dan meminta persetujuan ahli masing-masing dari 2 (dua) anggota DPRD dan 2 (dua) orang dari pimpinan Dinas Perhubungan di kedua kota, dengan pertanyaan apakah mereka setuju bahwa faktor-faktor tersebut terdapat dalam peraturan daerah tentang transportasi. Setiap responden diminta untuk memberikan komentar dan menambahkan jika faktor-faktor tersebut dianggap masih kurang. Dari hasil pendapat dari para pihak yang membuat peraturan tersebut diperoleh hasil sebagai berikut :
- a. faktor-faktor kebijakan publik yang terdapat dalam kebijakan transportasi Kota Cirebon dan Kota Tegal adalah sebagai berikut :

Tabel 5.4 Faktor-faktor kebijakan Publik pada Kebijakan Transportasi di Daerah

KOTA CIREBON	KOTA TEGAL
Nilai Kepedulian (Care)	
1. Bermanfaat bagi pengendalian pelayanan angkutan umum 2. Mudah Dipahami oleh petugas dan pemilik kendaraan 3. Memberikan Kontribusi pada Pendapatan Asli Daerah (PAD)	1. Bermanfaat kepada kebutuhan terhadap penetapan tarif retribusi 2. Mudah Dipahami oleh petugas dan Pemilik Kendaraan 3. Memberikan Kontribusi terhadap PAD
Nilai Sikap (Share)	
4. Konsisten dalam pelaksanaannya 5. Mengukur kemampuan Pemerintah dalam pengawasan, pengendalian, dan peningkatan mutu pelayanan	4. Konsisten dalam pelaksanaannya 5. Mengukur kemampuan Pemerintah dalam memberikan pelayanan Pembayaran
Nilai Keadilan (justice) dan Nilai Kepentingan Umum (Fair)	
6. Tidak Diskriminatif 7. Terdapat Hukuman dan sanksi 8. Luas jangkauan pelayanan terbatas hanya dalam kota 9. Menjaga Kepentingan umum terhadap pelayanan angkutan umum	6. Tidak Diskriminatif 7. Terdapat Hukuman dan sanksi 8. Luas jangkauan pelayanan melayani angkutan dalam kota 9. Menjaga Kepentingan umum dalam penggunaan angkutan umum

- b. faktor-faktor dari pelayanan publik pada kualitas pelayanan angkutan umum yang terdapat di Kota Cirebon dan Kota Tegal :

Tabel 5.5 Faktor-Faktor Pelayanan Publik pada Kualitas Pelayanan Angkutan Umum di Daerah

KOTA CIREBON	KOTA TEGAL
Terukur (<i>Terukur</i>)	
1. Terdapat tempat pelayanan dan pembayaran 2. Jenis kendaraan 3. Kondisi terminal yang bersih 4. Lokasi halte yang tepat 5. Jaringan trayek dapat melayani kebutuhan angkutan 6. Informasi tersedia 7. Biaya perjalanan murah	1. Terdapat tempat pelayanan dan pembayaran 2. Jenis kendaraan 3. Kondisi terminal yang bersih 4. Lokasi halte yang tepat 5. Jaringan trayek dapat melayani kebutuhan angkutan 6. Informasi tersedia 7. Biaya perjalanan murah
Keandalan (<i>Reliability</i>)	
1. Angkutan umum tersedia 2. Waktu pengguna Diperhatikan 3. Kendaraan Tertip dan teratur 4. Mudah berpindahan antar angkutan umum 5. Mudah turun naik kendaraan 6. Kenyamanan terhadap suhu di dalam kendaraan 7. Batas jumlah penumpang sesuai batas muatan didalam kendaraan	1. Angkutan umum tersedia 2. Waktu pengguna Diperhatikan 3. Kendaraan Tertip dan teratur 4. Mudah berpindahan antar angkutan umum 5. Mudah turun naik kendaraan 6. Kenyamanan terhadap suhu di dalam kendaraan 7. Batas jumlah penumpang sesuai batas muatan didalam kendaraan 8. Perlengkapan Alat pengendali dan pengaman jalan
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	
1. Pengemudi Cepat tanggap	16. Pengemudi Cepat tanggap
Jaminan (<i>Jaminan</i>)	
1. Memiliki izin mengemudi 2. Pengemudi memiliki Kemampuan dan ketrampilan 3. Adanya rasa aman dari kejahatan dan kecelakaan	1. Memiliki izin mengemudi 2. Pengemudi memiliki Kemampuan dan ketrampilan 3. Adanya rasa aman dari kejahatan dan kecelakaan
Empati (<i>Empati</i>)	
1. Adanya Perhatian khusus pengemudi kepada penumpang	1. Adanya Perhatian khusus pengemudi kepada penumpang

5.5. ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL

Analisis ini dilakukan berdasarkan isi kuisioner kedua yang dibagikan kepada responden, dibuat dengan mengacu pada hasil analisis faktor-faktor kebijakan transportasi dan faktor-faktor untuk kualitas pelayanan angkutan umum pada analisis sebelumnya. Untuk mengukur sejauh mana hasil dari keseluruhan faktor-faktor tersebut, maka diukur dengan menggunakan kriteria interpretasi skor, dimana untuk setiap butir pilihan nilai terkecil = 1 dan nilai terbesar = 5, kedua nilai dikalikan dengan jumlah responden = 24 sehingga diperoleh nilai terkecil = 24, nilai terbesar = 120, maka untuk mencari rata-ratanya adalah $(120 + 24) : 2 = 72$, sedangkan untuk menentukan intervalnya adalah $(120 - 24) : (5 - 1) = 24$. Dengan demikian hasil kriteria interpretasi skor dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.6 Kriteria Interpretasi Skor

24 – 48	Sangat tidak baik
49 – 72	kurang baik
73 – 96	cukup baik
97 – 120	Baik

5.5.1. Analisis Deskriptif Variabel Di Kota Cirebon

1. Analisis Persepsi Responden terhadap indikator Nilai Kepedulian dari Kebijakan Transportasi

Faktor nilai kepedulian dari kebijakan transportasi yang dikaitkan dengan manfaat kebijakan tersebut bagi pengendalian angkutan umum, konstibusi Bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan kemudahan pemahaman bagi aparaturnya dan disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 5.7 Skor Faktor Nilai Kepedulian Kebijakan Transportasi di Kota Cirebon

N O	NILAI KEPEDULIAN	SS	S	R	TS	STS	TO TAL
1	Kebijakan transportasi memberi manfaat bagi pengendalian pelayanan angkutan umum	8	10	1	5	0	93
		33.3%	41.7%	4.2%	20.8%		
2	Kebijakan transportasi memberi kontribusi terhadap PAD dan tidak membebani masyarakat dalam mendapatkan pelayanan angkutan umum	9	9	6	0	0	99
		37.5%	37.5%	25%			
3	Kebijakan transportasi mudah dipahami baik oleh aparatur, pengemudi, maupun Pengguna angkutan	4	12	5	3	0	89
		16.7%	50%	20.8%	12.5%		
	Rata-rata	29.2%	43.1%	16.7%	11.1%		94

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata persepsi responden terhadap faktor nilai kepedulian adalah 29.2% sangat setuju, 43.1% setuju, 16.7% ragu-ragu dan 11.1% tidak setuju. Sedangkan rata-rata skornya adalah 94.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa faktor nilai kepedulian yang meliputi manfaat kebijakan, kontribusi terhadap PAD, kemudahan pemahaman yang terdapat dalam kebijakan transportasi di Kota Cirebon termaksud dalam Kriteria cukup baik, sementara untuk skor tertinggi dari faktor nilai kepedulian menurut para responden adalah kontribusi setiap kebijakan dibidang transportasi tersebut terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD), sedangkan skor terendah adalah pemahaman aparatur, pengemudi dan pengguna angkutan umum terhadap kebijakan tersebut hal ini berarti setiap kebijakan dibidang transportasi yang dijalankan di Kota Cirebon lebih banyak diperuntukan untuk menarik retribusi bagi kepentingan PAD dan berarti pula bahwa pemahaman terhadap kebijakan transportasi ternyata masih kurang.

2. Analisis Persepsi Responden terhadap indikator Nilai Sikap dari Kebijakan Transportasi

Persepsi responden di Kota Cirebon terhadap faktor Nilai sikap dari kebijakan transportasi, disajikan dalam bentuk tabel dibawah ini

Tabel 5.8. Skor Faktor Nilai Sikap dari Kebijakan Transportasi di Kota Cirebon

N O	NILAI SIKAP	SS	S	R	TS	STS	TO TAL
1	Kebijakan transportasi dapat dilaksanakan secara konsisten baik bagi aparat, pengemudi maupun masyarakat pengguna angkutan umum	8	10	4	2	0	95
		33.3%	41.7%	16.7%	8.3%		
2	Kebijakan transportasi Dapat mengukur kemampuan Pemerintah dalam Pengawasan, Pengendalian, dan Peningkatan Mutu pelayanan angkutan umum	9	9	6	0	0	96
		37.5%	37.5%	25%			
	Rata-rata	35.4%	39.6%	20.8%	4.2%		96

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata persepsi responden terhadap faktor nilai sikap adalah 35.4% sangat setuju, 39.6% setuju, 20.8% ragu-ragu dan 4.2% tidak setuju. Sedangkan rata-rata skornya adalah 96. Maka dapat dikatakan faktor sikap yang meliputi pelaksanaan yang konsisten dan mengukur kemampuan pemerintah masuk dalam kriteria cukup baik.

Untuk skor yang tertinggi ada pada dampak kebijakan tersebut dalam mengukur kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang masih cukup baik. Pelaksanaan kebijakan secara konsisten memiliki skor terendah yang berarti pemerintah masih kurang konsisten dalam melaksanakan peraturan daerah di bidang transportasi.

3. Analisis Persepsi Responden terhadap indikator Nilai Keadilan dan Kepentingan Umum dari Kebijakan Transportasi

Untuk indikator nilai keadilan dan kepentingan umum yang terkait secara terinci dijelaskan pada tabel di bawah ini :

Tabel 5.9. Skor Faktor Nilai Keadilan dan Kepentingan Umum dari Kebijakan Transportasi Di Kota Cirebon

N O	NILAI KEADILAN dan KEPENTINGAN UMUM	SS	S	R	TS	STS	TO TAL
1	Ketentuan Pelayanan dalam Kebijakan transportasi tidak membedakan pelayanan dan tidak bersifat diskriminatif	6	12	5	1	0	95
		25 %	50%	20.8%	4.2 %		
2	Ketentuan hukuman dan sanksi terhadap pelanggaran didalam kebijakan transportasi dapat memberikan rasa keadilan	4	16	2	2	0	94
		16.7%	66.7%	8.3%	8.3 %		
3	Kebijakan transportasi dapat memberikan pelayanan angkutan umum yang menjangkau keseluruhan wilayah kota	6	14	1	3	0	95
		25%	58.3%	4.2%	12.5%		
4	Kebijakan transportasi dapat memberikan perlindungan terhadap kepentingan umum dalam penggunaan angkutan umum	4	16	2	2	0	94
		16.7 %	66.7 %	8.3%	8.3%		
	Rata-rata	21%	60%	10%	8%		95

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata persepsi responden terhadap faktor nilai keadilan dan kepentingan umum adalah 21% sangat setuju, 60% setuju, 10% ragu-ragu dan 8% tidak setuju. Sedangkan rata-rata skornya adalah 95. Maka dapat dikatakan bahwa faktor nilai keadilan dan kepentingan umum dari kebijakan transportasi cukup baik.

Untuk skor yang tertinggi terdapat pada indikator tidak diskriminaifnya pelayanan dan luasnya jangkauan pelayanan, yang berarti kebijakan tersebut

cukup baik dalam melayani semua pihak tanpa ada perbedaan dan jangkauan pelayanan cukup baik. Sementara skor terendah terdapat pada penetapan hukum dan sanksi serta perlindungan terhadap kepentingan hukum yang masih kurang memberikan rasa adil.

4. Analisis Persepsi Responden terhadap indikator Terukur dari Kualitas Pelayanan Angkutan Umum

Indikator ini secara rinci dijelaskan pada tabel dibawah ini

Tabel 5.10.Skor Faktor Terukur dari Kualitas Pelayanan Angkutan Umum di Kota Cirebon

N O	TERUKUR	SS	S	R	TS	STS	TO TAL
1	Kondisi tempat pengujian dan pembayaran retribusi menunjang peningkatan pelayanan angkutan umum	5	15	3	1	0	96
		20 %	62.5%	12.5%	4.2 %		
2	Jenis Kendaraan mempermudah bagi pelayanan angkutan umum didalam kota	4	14	6	0	0	94
		16.7%	58.3%	25%			
3	Kondisi terminal memberi kemudahan pelayanan angkutan umum	6	10	8	0	0	94
		25%	41.7%	33.3%			
4	Lokasi dan keadaan Halte cukup baik, sehingga menunjang pelayanan angkutan umum	5	14	5	0	0	96
		20.8 %	58.3 %	20.8%			
5	Kondisi jaringan trayek, mempermudah memperoleh pelayanan angkutan umum	8	10	6	0	0	98
		33.3%	41.7%	25%			
6	Informasi pelayanan angkutan umum tersedia, dan mudah diperoleh	5	11	5	3		90
		20.8%	45.8%	20.8%	12.5%		
7	Biaya perjalanan angkutan umum tidak memberatkan baik bagi pengemudi, pemilik maupun pengguna angkutan	3	5	6	10	0	73
		12.5%	20.8%	25%	41.7%		
	Rata-rata	21.4%	47.0%	23.2%	8.3%		91

Dari tabel di atas, rata-rata persepsi responden adalah 21.4% sangat setuju, 47% setuju, 23.2% ragu-ragu dan 8.3% tidak setuju. Sedangkan rata-rata skornya adalah 91. Maka dapat dikatakan bahwa kondisi tempat, jenis kendaraan, biaya perjalanan, trayek, halte, terminal dan informasi dalam kriteria cukup baik. Untuk skor tertinggi adalah kondisi trayek. Sedangkan skor terendah terdapat pada ongkos perjalanan yang belum adil baik bagi penumpang, pengemudi dan pemilik kendaraan.

5. Analisis Persepsi Responden terhadap indikator Keandalan dari Kualitas Pelayanan Angkutan Umum

Indikator keandalan dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 5.11 Skor Faktor Keandalan dari Kualitas Pelayanan Angkutan Umum di Kota Cirebon

N O	KEANDALAN	SS	S	R	TS	STS	TO TAL
1	Pelayanan Angkutan umum selalu tersedia setiap hari dan mudah mendapatkannya	12	9	2	1	0	104
		50 %	37.5%	8.3%	4.2 %		
2	Pelayanan angkutan umum memperhatikan kepentingan waktu perjalanan pengguna	8	14	1	1	0	101
		39.6%	55.4%	3%	2%		
3	Kendaraan angkutan umum yang beroperasi di jalan senantiasa tertip dan teratur	3	18	3	0	0	96
		12.5%	75%	12.5%			
4	Perpindahan pelayanan antar angkutan umum mudah dilakukan oleh penumpang	8	13	1	2	0	99
		33.3 %	54.2 %	4.2%	8.3%		
5	Turun naik dari kendaraan angkutan umum mudah dilakukan oleh penumpang	9	15	0	0	0	105
		37.5%	62.5%				
6	Suhu didalam kendaraan angkutan umum cukup memberikan rasa nyaman	3	10	8	3	0	85
		12.5%	41.7%	33.3%	12.5%		
7	Jumlah penumpang didalam kendaraan senantiasa sesuai dengan batas jumlah penumpang kendaraan angkutan umum	1	20	1	2	0	92
		4.2%	83.3%	4.2%	8.3%		
	Rata-rata	26.2%	59.5%	9.5%	4.8%		98

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata persepsi responden terhadap faktor nilai keandalan adalah 26.2% sangat setuju, 59.5% setuju, 9.5% ragu-ragu dan 4.8% tidak setuju. Sedangkan rata-rata skornya adalah 98. Maka dapat dikatakan bahwa faktor keandalan termaksud dalam kriteria baik, terutama pada kemudahan turun naik, ketersediaan dan kepentingan waktu pelayanan yang memiliki skor tertinggi. Sedangkan skor terendah terdapat pada ketidaknyamanan terhadap suhu didalam kendaraan.

6. Analisis Persepsi Responden terhadap indikator Keresponsifan dari Kualitas Pelayanan Angkutan Umum

Indikator keresponsifan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 5.12. Skor Faktor Keresponsifan Dari Kualitas Pelayanan Angkutan Umum di Kota Cirebon

NO	DAYA TANGGAP	SS	S	R	TS	STS	TOTAL
1	Pengemudi senantiasa cepat tanggap terhadap masalah yang terjadi selama perjalanan kendaraan	5	13	2	4	0	91
		20.8 %	54.2%	8.3%	16.7		

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh persepsi responden terhadap keresponsifan sangat setuju 20.8%, setuju 54.2%, ragu-ragu 8.3% dan 16.7% tidak setuju, yang berarti bahwa respon pengemudi terhadap setiap masalah yang terjadi sepanjang perjalanan cukup baik dengan skor 91

7. Analisis Persepsi Responden terhadap indikator Jaminan dari Kualitas Pelayanan Angkutan Umum

Indikator jaminan yang terkait dengan kepemilikan Surat Izin Mengemudi (SIM), kemampuan dan ketrampilan mengemudi, dan jaminan keamanan dan keselamatan dijelaskan pada tabel berikut ini

Tabel 5.13 Skor Faktor Jaminan dari Kualitas Pelayanan Angkutan Umum di Kota Cirebon

N O	JAMINAN	SS	S	R	TS	STS	TO TAL
1	Pengemudi angkutan umum telah memiliki surat izin mengemudi dan surat kelengkapan kendaraan lainnya	4	15	3	2	0	95
		16.7 %	62.5%	12.5%	8.3 %		
2	Pengemudi angkutan umum mampu dan trampil dalam menjalankan kendaraan	6	12	4	2	0	94
		25%	50%	16.7%	8.3%		
3	Pengguna angkutan umum senantiasa merasa aman dari kecelakaan dan aksi kejahatan ketika berada didalam kendaraan	5	15	2	2	0	95
		20.8%	62.5%	8.3%	8.3%		
	Rata-rata	20.8%	58.3%	12.5%	8.3%		95

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata persepsi responden terhadap faktor jaminan adalah 20.8% sangat setuju, 58.3% setuju, 12.5% ragu-ragu dan 8.3% tidak setuju. Sedangkan rata-rata skornya adalah 95. Maka dapat dikatakan bahwa jaminan dari kualitas pelayanan angkutan umum cukup baik, terutama pada kelengkapan ijin mengemudi dan surat-surat kendaraan serta keamanan selama perjalanan yang memiliki skor tertinggi. Untuk kemampuan dan ketrampilan pengemudi pendapat responden masih kurang baik dibanding dua faktor lainnya.

8. Analisis Persepsi Responden terhadap indikator Empati dari Kualitas Pelayanan Angkutan Umum

Indikator jaminan dijelaskan pada tabel berikut ini :

Tabel 5.14. Skor Faktor Empati Dari Kualitas Pelayanan Angkutan Umum di Kota Cirebon

N O	EMPATI	SS	S	R	TS	STS	TO TAL
1	Pengemudi senantiasa memberikan perhatian khusus atas masalah atau keluhan penumpang selama perjalanan	4	17	2	1	0	95
		16.7 %	70.8%	8.3%	4.2		

Dari tabel di atas dapat dikatakan bahwa perhatian khusus atas masalah dan keluhan penumpang oleh pengemudi cukup baik dengan 16.7% sangat setuju, 70.8% setuju, 8.3% ragu-ragu dan 4,2 % tidak setuju dengan jumlah skor 95.

9. Ringkasan Analisis Persepsi Responden

Berikut ini adalah ringkasan hasil analisis persepsi responden di Kota Cirebon

Tabel 5.15 Ringkasan Rata-rata Persentase Persepsi Responden Terhadap Kebijakan Transportasi di Kota Cirebon

No	Kebijakan Transportasi	SS	S	R	TS	STS	Skor
1	Nilai Kepedulian	29.2%	43.1%	16.7%	11.1%	0%	94
2	Nilai Sikap	35.4%	39.6%	20.8%	4.2%	0%	96
3	Nilai Keadilan & Kepentingan Umum	21%	60%	10%	8%	0%	95

Tabel 5.16. Ringkasan Rata-rata Persentasi Persepsi Responden terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Umum di Kota Cirebon

No	Kualitas Pelayanan Angkutan umum	SS	S	R	TS	STS	Skor
1	Terukur	21.4%	47.0%	23.2%	8.3%	0%	91
2	Keandalan	26.2%	59.5%	9.5%	4.8%	0%	98
3	Keresponsifan	20.8 %	54.2%	8.3%	16.8	0%	91
4	Jaminan	20.8%	58.3%	12.5%	8.3%	0%	95
5	Empati	16.7 %	70.8%	8.3%	4.3	0%	95

Dari kedua tabel ringkasan di atas pada variabel kebijakan transportasi terlihat bahwa komposisi persentasi indikator tidak setuju terbesar terdapat pada variabel nilai kepedulian yaitu sebesar 11,1%. Sedangkan dari variabel kualitas pelayanan angkutan umum terlihat bahwa komposisi persentase indikator tidak setuju terbesar terdapat pada variabel keresposifan.

Sikap Responden terhadap faktor-faktor kebijakan publik yang terdapat dalam kebijakan transportasi dan faktor-faktor dari standar pelayanan publik pada kualitas pelayanan angkutan umum di Kota Cirebon, menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut berada dalam kategori cukup baik. Data juga menunjukkan bahwa ada perbedaan persepsi antara legislatif, regulator, operator dan pengguna angkutan umum yang akan dibahas pada sub bab tersendiri

5.5.2. Analisis Deskriptif Variabel di Kota Tegal

1. Analisis Persepsi Responden terhadap indikator Nilai Kepedulian dari Kebijakan Transportasi

Di Kota Tegal, Persepsi responden terhadap faktor nilai kepedulian disajikan dalam tabel dibawah ini :

Tabel 5.17 Skor Faktor Nilai Kepedulian Dari Kebijakan Transportasi di Kota Tegal

NO	NILAI KEPEDULIAN	SS	S	R	TS	STS	TOTAL
1	Kebijakan transportasi memberi manfaat bagi pengendalian pelayanan angkutan umum	4	13	3	4	0	89
		16.7%	54.2%	12.5%	16.7%		
2	Kebijakan transportasi memberi kontribusi terhadap PAD dan tidak membebani masyarakat dalam mendapatkan pelayanan angkutan umum	5	18	1	0	0	98
		20.8%	75%	4.2%			
3	Kebijakan transportasi mudah dipahami baik oleh aparat, pengemudi, maupun Pengguna angkutan	3	17	4	0	0	95
		12.5%	70.8%	16.7%			
Rata-rata		16.7%	66.7%	11.1%	5.6%		94

Berdasarkan tabel di atas rata-rata persepsi responden terhadap faktor nilai kepedulian adalah 16.7% sangat setuju, 66.7% setuju, 11.1% ragu-ragu dan 5.6% tidak setuju. Sedangkan rata-rata skornya adalah 94. Hal ini menunjukkan bahwa faktor nilai

kepedulian dalam kebijakan transportasi termaksud dalam kriteria cukup baik, sementara untuk skor tertinggi dari adalah kontribusi kebijakan dibidang transportasi tersebut terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD), sedangkan skor terendah adalah manfaat kebijakan tersebut bagi pengendalian pelayanan angkutan umum. Dengan demikian berarti bahwa kebijakan di bidang transportasi di Kota Tegal lebih banyak diperuntukan untuk menarik retribusi bagi kepentingan PAD dan berarti pula bahwa manfaat kebijakan bagi pelayanan angkutan umum masih kurang

2. Analisis Persepsi Responden terhadap indikator Nilai Sikap dari Kebijakan Transportasi

Persepsi responden terhadap faktor Nilai sikap, dijelaskan secara dalam dibawah ini :

Tabel 5.18 Skor Faktor Nilai Sikap Dari Kebijakan Transportasi di Kota Tegal

NO	NILAI SIKAP	SS	S	R	TS	ST S	TOTAL
1	Kebijakan transportasi dapat dilaksanakan secara konsisten baik bagi aparat, pengemudi maupun masyarakat pengguna angkutan umum	6	14	1	3		95
		25%	58.3%	4.2%	12.5%		
2	Kebijakan transportasi Dapat mengukur kemampuan Pemerintah dalam Pengawasan, Pengendalian, dan Peningkatan Mutu pelayanan angkutan umum	6	16	2	0	0	100
		25%	66.7%	8.3%			
	Rata-rata	25.0%	62.5%	6.3%	6.3%		97

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata persepsi responden di Kota Tegal terhadap faktor nilai sikap adalah 25 % sangat setuju, 62.5% setuju, 6.3% ragu-ragu dan tidak setuju. Sedangkan rata-rata skornya adalah 97. Maka dapat dikatakan bahwa faktor nilai sikap yang

meliputi pelaksanaan kebijakan yang konsisten dan pelaksanaan kebijakan untuk mengukur kemampuan pemerintah masuk dalam kriteria sangat baik.

Dari kedua point nilai sikap di atas, responden berpendapat bahwa fungsi kebijakan memiliki skor lebih baik daripada skor pelaksanaan kebijakan secara konsisten yang berarti bahwa pelaksanaan kebijakan secara konsisten masih kurang dilakukan oleh aparatur maupun pihak yang terkait dengan kebijakan tersebut.

3. Analisis Persepsi Responden terhadap indikator Nilai Keadilan dan Kepentingan Umum dari Kebijakan Transportasi

Indikator Nilai keadilan dan kepentingan umum dijelaskan pada tabel dibawah ini

Tabel 5.19 Skor Faktor Nilai Keadilan dan Kepentingan Umum Dari Kebijakan Transportasi di Kota Tegal

NO	NILAI KEADILAN dan KEPENTINGAN UMUM	SS	S	R	TS	STS	TOTAL
1	Ketentuan Pelayanan dalam Kebijakan transportasi tidak membedakan pelayanan dan tidak bersifat diskriminatif	4	7	7	6		81
		16.7%	29.2%	29.2%	25%		
2	Ketentuan hukuman dan sanksi terhadap pelanggaran didalam kebijakan transportasi dapat memberikan rasa keadilan	1	9	8	4	2	75
		4.2%	37.5%	33.3%	16.7%	8.3%	
3	Kebijakan transportasi dapat memberikan pelayanan angkutan umum yang menjangkau keseluruhan wilayah kota	2	15	1	6	0	85
		8.3%	62.5%	4.2%	25%		
4	Kebijakan transportasi dapat memberikan perlindungan terhadap kepentingan umum dalam penggunaan angkutan umum	2	15	4	2	1	87
		8.3	62.5	16.7	8.3	4.2	
	Rata-rata	9.4%	47.9%	20.8%	18.8%	3.1%	82

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata persepsi responden di Kota Tegal terhadap faktor keadilan dan kepentingan umum yang terkait tidak diskriminatif, keadilan atas hukuman dan sanksi dari pelanggaran atas kebijakan, jangkauan pelayanan dan perlindungan atas kepentingan umum dengan adalah 9.4% sangat setuju, 47.9%, setuju, 20.8% ragu-ragu, 18.8% tidak setuju dan 3.19% sangat tidak setuju. Sedangkan rata-rata skornya adalah 82. Hal ini berarti bahwa pelayanan yang tidak membedakan dan tidak diskriminatif, rasa keadilan atas hukuman dan sanksi dari pelanggaran atas kebijakan, luasnya jangkauan pelayanan dan perlindungan atas kepentingan umum terhadap pelayanan angkutan umum dari faktor nilai keadilan dan kepentingan umum berada dalam kriteria cukup baik.

Skor tertinggi terdapat pada faktor kebijakan transportasi yang dapat memberikan perlindungan terhadap kepentingan umum dalam penggunaan angkutan umum, yang berarti bahwa kebijakan transportasi dalam memperhatikan kepentingan umum terhadap pelayanan angkutan umum sudah cukup baik. Sedangkan skor terendah terdapat pada Ketentuan hukuman dan sanksi terhadap pelanggaran di dalam kebijakan transportasi yang masih kurang memberikan rasa keadilan.

4. Analisis Persepsi Responden terhadap indikator Terukur dari Kualitas Pelayanan Angkutan Umum

Kualitas pelayanan angkutan umum dilihat dari faktor terukur terkait dengan kondisi tempat pelayanan, jenis kendaraan yang digunakan untuk angkutan umum, kondisi terminal, halte, informasi pelayanan angkutan umum dan biaya perjalanan dijelaskan pada tabel skor faktor terukur dari kualitas pelayanan angkutan umum di Kota Tegal di bawah ini berikut ini

Tabel 5.20 Skor Faktor Terukur Dari Kualitas Pelayanan Angkutan umum di Kota Tegal

N O	TERUKUR	SS	S	R	TS	STS	TO TAL
1	Kondisi tempat pengujian dan pembayaran retribusi menunjang peningkatan pelayanan angkutan umum	7	15	1	1	0	100
		29.2%	62.5%	4.2%	4.2%		
2	Jenis Kendaraan mempermudah bagi pelayanan angkutan umum didalam kota	5	14	2	3	0	93
		20.8%	58.3%	8.3%	12.5%		
3	Kondisi terminal memberikan kemudahan pelayanan angkutan umum	11	12	1	0	0	106
		4.2%	50%	4.2%			
4	Lokasi dan keadaan Halte cukup baik, sehingga menunjang pelayanan angkutan umum	3	17	3	1	0	94
		12.5%	70.8%	12.5%	4.2%	0	
5	Kondisi jalur trayek, mempermudah memperoleh pelayanan angkutan umum	8	12	3	1	0	99
		33.3%	50%	12.5%	4.2%		
6	Informasi pelayanan angkutan umum tersedia, dan mudah diperoleh	6	12	5	1	0	95
		25%	50%	20.8%	4.2%		
7	Biaya perjalanan angkutan umum tidak memberatkan baik bagi pengemudi, pemilik maupun pengguna angkutan	3	14	3	4	0	88
		12.5%	58.3%	12.5%	16.7%		
Rata-rata		25.6%	57.1%	10.7%	6.5%		82

Berdasarkan tabel di atas rata-rata persepsi responden di Kota Tegal terhadap kualitas pelayanan angkutan umum yang terukur adalah 25.6% sangat setuju, 57.1% setuju, 10.7% ragu-ragu, dan 6.5% tidak setuju dan rata-rata skornya adalah 82. Hal ini berarti tempat pelayanan, jenis kendaraan, terminal, halte, kondisi trayek, informasi dan biaya perjalanan termaksud dalam kategori cukup baik.

Skor tertinggi terdapat pada kondisi terminal bus yang ber tipe A, berada dalam satu lokasi dengan terminal angkutan kota sehingga menunjang pelayanan angkutan umum perkotaan. Sedangkan skor terendah terdapat pada biaya perjalanan yang dianggap memberatkan baik bagi penumpang, pengemudi dan pemilik angkutan umum.

5. Analisis Persepsi Responden terhadap indikator Keandalan dari Kualitas Pelayanan Angkutan Umum

Tabel 5.21. Skor Faktor Keandalan Dari Kualitas Pelayanan Angkutan Umum di Kota Tegal

N O	KEANDALAN	SS	S	R	TS	STS	TO TAL
1	Pelayanan Angkutan umum selalu tersedia setiap hari dan mudah mendapatkannya	3	11	7	3	0	86
		12.5%	45.8%	29.2%	12.5%		
2	Pelayanan angkutan umum memperhatikan kepentingan waktu perjalanan pengguna angkutan	5	12	6	1	0	93
		20.8%	50%	25%	4.2%		
3	Kendaraan angkutan umum yang beroperasi di jalan senantiasa tertip dan teratur	6	14	4	0	0	98
		25%	58.3%	16.7%			
4	Perpindahan pelayanan antar angkutan umum mudah dilakukan oleh penumpang	4	13	3	3	1	88
		16.7	54.2	12.5%	12.5%	4.2%	
5	Turun naik dari kendaraan angkutan umum mudah dilakukan oleh penumpang	2	17	3	2	1	90
		8.3%	70.8%	12.5%	8.4%		
6	Suara didalam kendaraan angkutan umum cukup memberikan rasa nyaman	5	11	6	2	0	91
		20.8%	45.8%	25%	8.3%		
7	Jumlah penumpang didalam kendaraan senantiasa sesuai dengan batas jumlah penumpang kendaraan angkutan umum	5	17	2	0	0	99
		20.8%	70.8%	8.3%	1		
8	Pemeliharaan perlengkapan jalan senantiasa dilakukan untuk menunjang pelayanan angkutan umum	5	16	3	0	0	98
		20.8%	66.7%	20.8%			
	Rata-rata	18.2%	57.8%	17.7%	5.2%	1.0%	93

Dari tabel di atas dapat diperoleh rata-rata persepsi responden terhadap factor keandalan adalah 18.2% sangat setuju, 57.8%, setuju, 17.7% ragu-ragu, 5.2% tidak setuju dan 1 % sangat tidak setuju, dan rata-rata skornya adalah 93. Hal ini berarti bahwa ketersediaan, kepentingan waktu, tertip dan teratur, perpindahan, turun naik, dan suhu didalam kendaraan, serta pemeliharaan perlengkapan jalan, kategorinya cukup baik. Skor tertinggi pada kepadatan penumpang yang berarti supir angkutan umum senantiasa tidak melebihi batas maksimal jumlah penumpang, dan skor terendah pada ketersediaan angkutan umum yang masih kurang.

6. Analisis Persepsi Responden terhadap indikator Keresponsifan dari Kualitas Pelayanan Angkutan Umum

Tabel 5.22. Skor Faktor Keresponsifan Dari Kualitas Pelayanan Angkutan Umum di Kota Tegal

N O	KERESPONSIFAN	SS	S	R	TS	STS	TO TAL
1	Pengemudi senantiasa cepat tanggap terhadap masalah yang terjadi selama perjalanan kendaraan	3	10	8	3	0	85
		12.5%	33.3%	41.7%	12.5%		

Berdasarkan tabel di atas diperoleh persepsi responden terhadap keresponsifan pengemudi adalah 12.5% sangat setuju, 33.3%, setuju, 41.7% ragu-ragu, dan 12.5% tidak setuju dengan jumlah skor 85, hal ini berarti bahwa keresponsifan pengemudi dalam mengatasi masalah sepanjang perjalanan berada dalam kategori cukup baik.

7. Analisis Persepsi Responden terhadap indikator Jaminan dari Kualitas Pelayanan Angkutan Umum

Penjelasan faktor jaminan yang terkait dengan pemilikan izin mengemudi, kemampuan dan ketrampilan dan jaminan atas keamanan dan keselamatan dari kecelakaan dan aksi kejahatan, disajikan secara terperinci pada tabel berikut :

Tabel 5.23. Skor Faktor Jaminan dari Kualitas Pelayanan Angkutan Umum di Kota Tegal

N O	JAMINAN	SS	S	R	TS	STS	TO TAL
1	Pengemudi angkutan umum telah memiliki surat izin mengemudi dan surat kelengkapan kendaraan lainnya	3	10	11	0	0	81
		45.8%	41.7%	12.5%			
2	Pengemudi angkutan umum mampu dan trampil dalam menjalankan kendaraan	1	18	4	1	0	75
		4.2%	75%	16.7%	4.2%		
3	Pengguna angkutan umum senantiasa merasa aman dari kecelakaan dan aksi kejahatan ketika berada didalam kendaraan	2	19	3	0	0	85
		8.3%	79.2%	12.5%			
	Rata-rata	8.3%	65.3%	25.0%	1.4%		91

Berdasarkan tabel di atas rata-rata persepsi responden terhadap faktor jaminan adalah 8.3 % sangat setuju, 65.3%, setuju, 25% ragu-ragu, dan 1.4% tidak setuju, dengan rata-rata skor adalah 91. Hal ini berarti bahwa kelengkapan kendaraan , surat izin, kemampuan pengemudi, keamanan selama perjalanan berada dalam kategori cukup baik. Skor tertinggi terdapat pada keamanan dari kecelakaan dan tindak kejahatan yang berarti cukup baik terjamin, sedangkan skor terendah terdapat pada kemampuan dan ketrampilan pengemudi mengendarai kendaraan yang masih kurang.

8. Analisis Persepsi Responden terhadap indikator Empati dari Kualitas Pelayanan Angkutan Umum

Tabel 5.24. Skor Faktor Empati Dari Kualitas Pelayanan Angkutan Umum di Kota Tegal

N O	EMPATI	SS	S	R	TS	STS	TO TAL
1	Pengemudi senantiasa memberikan perhatian khusus atas masalah atau keluhan penumpang selama perjalanan	2	15	5	2	0	81
		8.3%	62.5%	20.8%	8.3%		

Berdasarkan tabel di atas dapat diperoleh persepsi respondenteterhadap factor empati pengemudi terhadap masalah dan keluhan penumpang cukup baik dengan rata-rata 8.3% sangat setuju, 62.5% setuju, 20.8% ragu-ragu, 8.3% tidak setuju, dan total skor adalah 81

9. Ringkasan Analisis Persepsi Responden

Berikut ini adalah ringkasan hasil analisis persepsi responden

Tabel 5.25. Ringkasan Rata-rata Persentase Persepsi Responden terhadap kebijakan transportasi di Kota Tegal

No	Kebijakan Transportasi	SS	S	R	TS	ST S	Skor
1	Nilai Kepedulian	16.7%	66.7%	11.1%	5.6%		94
2	Nilai Sikap	25.0%	62.5%	6.3%	6.3%		97
3	Nilai Keadilan & Kepentingan Umum	9.4%	47.9%	20.8%	18.8%	3.1%	82

Tabel 5.26. Ringkasan Rata-rata Persentase Persepsi Responden terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Umum di Kota Tegal

No	Kualitas Pelayanan Angkutan umum	SS	S	R	TS	S TS	Skor
1	Terukur	25.6%	57.1%	10.7%	6.5%	0%	82
2	Keandalan	18.2%	57.8%	17.7%	5.2%	1%	93
3	Keresponsifan	12.5%	33.3%	41.7%	12.5%	0%	85
4	Jaminan	8.3%	65.3%	25.0%	1.4%	0%	91
5	Empati	8.3%	62.5%	20.8%	8.3%	0%	81

Dari kedua tabel ringkasan di atas pada variabel kebijakan transportasi terlihat bahwa komposisi persentase indikator sangat tidak setuju terbesar terdapat pada variabel nilai keadilan dan kepentingan umum yaitu sebesar 3.1%. Sedangkan dari variabel kualitas pelayanan angkutan umum terlihat bahwa komposisi persentase indikator sangat tidak setuju terdapat pada variabel keandalan sebesar 1%.

5.5.3. Tabulasi Silang Perbedaan Kelompok Responden terhadap kebijakan Transportasi

Tabel 5.27. Kebijakan Transportasi berdasarkan Kelompok Responden

KOTA	RESPONDEN	MEAN RANK	UJI STATISTIK	PERINGKAT PERSEPSI PENOLAKAN
Cirebon	Legislatif	19.00	$H_1 \neq H_0$ Dimana A.Sign = 0.0015 < 0.05, Ho ditolak	Basis Perbandingan
	Regulator	15.00		3
	Operator	8.19		1
	User	12.31		2
Tegal	Legislatif	18.38	$H_1 \neq H_0$ Dimana A.Sign = 0.032 < 0.05, Ho ditolak	Basis Perbandingan
	Regulator	18.38		Tidak Menolak
	Operator	10.75		2
	User	8.38		1

Pada Tabel 5.27. di atas dapat dilihat bahwa kebijakan transportasi berdasarkan persepsi kelompok responden di Kota Cirebon, diperoleh hasil analisa, nilai angka signifikan 0.015 lebih kecil dari angka probabilitas 0.05 ($0,015 < 0,05$). Hal ini berarti keempat responden berbeda persepsi terhadap kebijakan transportasi di Kota Cirebon. Jika dilihat dari hasil *mean rank*, Pihak Legislatif dan Regulator nilai tidak beda jauh tetapi tetap berbeda, namun keduanya terpaut jauh dengan pihak operator dan pengguna. Responden dari Dinas Perhubungan sebagai regulator yang menyatakan tidak setuju atau menolak yaitu sekitar 6% dari seluruh responden, sedangkan yang banyak menyatakan tidak setuju atau dirugikan oleh kebijakan transportasi adalah pihak operator dengan 19% tidak setuju dan kemudian pengguna dengan 8% yang tidak setuju. (lihat hasil deskriptif)

Operator dan pengguna banyak menyatakan tidak setuju atau menolak kebijakan transportasi terutama pada manfaat kebijakan bagi

pengendalian angkutan umum, kemampuan pemerintah yang masih kurang dalam mengatasi masalah transportasi, jangkauan kebijakan yang terbatas hanya di pusat kota dan tidak konsistennya petugas dalam menjalankan kebijakan akibat pemahaman petugas terhadap isi kebijakan yang masih kurang, serta masih adanya kebijakan yang diskriminatif terhadap golongan tertentu seperti orang cacat, tua, wanita, miskin, juga bagi kendaraan tidak bermotor dan pejalan kaki.

Berbeda dengan Kota Cirebon, dari Tabel 5.27, di atas di Kota Tegal diperoleh nilai Angka signifikan 0.032 yang lebih kecil dari angka probabilitas 0.05, berarti keempat kelompok memiliki perbedaan dalam menyikapi faktor-faktor kebijakan publik pada kebijakan transportasi di Kota Tegal. Hal yang membedakan antara Kota Tegal dengan Kota Cirebon adalah pada nilai *rank mean* yang sama antara Legislatif dan Regulator. Hal ini disebabkan karena kedua kelompok ini tidak ada yang tidak setuju maupun sangat tidak setuju terhadap faktor-faktor kebijakan publik pada kebijakan transportasi di Kota Tegal, atau pihak Pihak Regulator dalam hal ini Dinas Perhubungan, Informasi dan Komunikasi tidak menolak kebijakan yang telah dibuat oleh Legislatif, terdapat 28% dari masing-masing kedua kelompok yang menyatakan setuju terhadap kebijakan tersebut terutama manfaatnya bagi PAD, Petugas yang konsisten dan memahami isi kebijakan dengan baik, pemerintah dianggap mampu melaksanakan kebijakan dengan tidak diskriminatif, hukuman yang adil dan kebijakan dapat dilaksanakan di seluruh wilayah Kota Tegal.

Operator dan pengguna juga memiliki nilai *mean rank* yang berbeda, tetapi berbeda dengan Kota Cirebon, pengunalah yang paling banyak tidak setuju terhadap kebijakan transportasi di Kota Tegal. Kelompok ini memiliki persepsi yang sama terhadap tidak terlidunginya kepentingan umum dalam kebijakan transportasi namun berbeda dalam beberapa faktor lainnya. Pengguna masih merasa kurang pada faktor manfaat kebijakan bagi PAD, pemahaman, konsistensi dan kemampuan petugas dalam melaksanakan kebijakan, masih adanya

diskriminasi kebijakan, jangkauan kebijakan dan yang paling kurang bagi penggunaan adalah penerapan hukuman dan sanksi bagi yang melanggar peraturan.

5.5.4. Tabulasi Silang Perbedaan Kelompok Responden terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Umum

Tabel 5.28. Kualitas pelayanan angkutan umum berdasarkan Kelompok Responden

KOTA	RESPONDEN	MEAN RANK	UJI STATISTIK	PERINGKAT PERSEPSI PENOLAKAN
Cirebon	Legislatif	19.13	$H_1 \neq H_0$ Dimana A.Sign = 0.0010 < 0.05, Ho ditolak	Basis Perbandingan
	Regulator	15.25		3
	Operator	14.31		2
	User	6.00		1
Tegal	Legislatif	17.88	$H_1 \neq H_0$ Dimana A.Sign = 0.022 < 0.05, Ho ditolak	Basis Perbandingan
	Regulator	18.13		Tidak Menolak
	Operator	10.94		2
	User	8.56		1

Berdasarkan Tabel 5.28 di atas diperoleh bahwa persepsi kelompok responden terhadap kualitas pelayanan angkutan umum di Kota Cirebon memiliki nilai Angka signifikan $0.010 < 0,05$, Hal ini berarti bahwa keempat responden berbeda pendapatnya terhadap kualitas pelayanan publik pada pelayanan angkutan umum di Kota Cirebon. Dari hasil *mean rank*, Pihak Regulator dan Operator memiliki nilai yang tidak beda jauh, tetapi keduanya berbeda jauh dengan persepsi pengguna. DPRD maupun Dinas Perhubungan terdapat perbedaan dalam menyikapi pelayanan angkutan umum pada tempat pelayanan angkutan umum, biaya perjalanan dan ketersediaan angkutan umum. Dari seluruh responden anggota DPRD yang menyatakan tidak setuju terhadap faktor-faktor tersebut adalah 7%, berbeda dengan Dinas Perhubungan yang hanya 3% menyatakan tidak

setuju. Sedangkan yang paling banyak menyatakan tidak setuju terhadap standar kualitas pelayanan yang terdapat pada pelayanan angkutan umum adalah pihak pengguna, dari seluruh responden pengguna, ada 13% yang menyatakan tidak setuju terhadap keadaan informasi pelayanan yang hanya berada di terminal, biaya perjalanan yang masih dianggap tidak murah, kurangnya kenyamanan di dalam kendaraan akibat kepadatan penumpang dan barang, dan perilaku pengemudi yang kurang merespon masalah dan keluhan yang dihadapi oleh penumpang, selain itu pengemudi juga dianggap masih kurang trampil dalam mengendarai kendaraan.

Untuk Kota Tegal persepsi kelompok responden berdasarkan hasil dari Tabel 5.28. di atas, dengan nilai Angka signifikan $0.027 < 0.05$, membuktikan bahwa persepsi kelompok terhadap faktor-faktor kualitas pelayanan publik pada kualitas pelayanan angkutan umum di Kota Tegal berbeda, 2 kelompok memiliki persepsi yang hampir sama yaitu pihak legislatif dan Regulator namun keduanya berbeda dengan operator maupun pengguna. Bagi legislatif maupun Regulator, kualitas pelayanan angkutan umum yang masih kurang hanya pada ketersediaan angkutan umum yang melayani kebutuhan masyarakat Kota Tegal, jumlah trayek yang hanya 2, dianggap masih perlu ditambah, selain dari faktor tersebut kedua kelompok memiliki pendapat yang sama terhadap faktor kebijakan yang lainnya yang dipersepsikan memuaskan.

Lain halnya bagi operator dan pengguna angkutan umum, kedua kelompok memiliki persamaan pendapat terhadap kekurangan pada pelayanan angkutan umum yaitu faktor jumlah kendaraan, kondisi terminal yang kurang bersih, jaringan trayek yang terlalu panjang, keberadaan tempat informasi yang hanya di terminal namun tidak terdapat ditempat lain seperti di Halte atau pusat keramaian, biaya perjalanan yang masih dianggap memberatkan, tidak mudah untuk berpindah antar angkutan umum, dan kurangnya respon dari supir dalam menghadapi masalah sepanjang perjalanan. selain hal tersebut, semua faktor-faktor dari standar pelayanan publik bagi pengguna

dipersepsikan masih kurang terdapat pada pelayanan angkutan umum, terutama pada kenyamanan di dalam kendaraan, karena jumlah penumpang dan barang yang tidak teratur.

Dari hasil analisis tersebut, berdasarkan persepsi keempat responden, diperoleh bahwa kelompok responden dari pihak Legislatif dan Regulator memiliki kecenderungan yang sama dalam menyikapi kebijakan transportasi dan pelayanan angkutan umum. Sedangkan kelompok yang mengalami cukup kerugian adalah kelompok Operator karena merupakan subyek dari kebijakan tersebut dan Pengguna angkutan yang paling banyak merasa dirugikan akibat kebijakan yang tidak dilaksanakan dengan baik oleh Regulator dan Operator angkutan umum.

5.6. ANALISIS HUBUNGAN ANTARA VARIABEL

Analisis dilakukan dengan Uji Korelasi *Parsial Spearman* korelasi untuk mendapatkan tingkat keeratan hubungan atau pengaruh antara variabel kebijakan transportasi sebagai variabel bebas secara parsial dengan faktor-faktor kualitas pelayanan angkutan umum sebagai variabel terikat. Tingkat keeratan hubungan antara variabel digunakan *Guilford Emperical Rules*¹

Tabel 5.29 Tingkat Keeratan Hubungan antara Variabel Menurut Guilford Emperical Rules

Nilai Korelasi	Keterangan
0.00 - < 0.20	Hubungan sangat lemah, diabaikan, dianggap tidak ada
≥ 0.20 - < 0.40	Hubungan rendah
≥ 0.40 - < 0.70	Hubungan sedang/ cukup
≥ 0.70 - < 0.90	Hubungan Kuat/tinggi
≥ 0.90 - < 1.00	Hubungan sangat kuat

Dengan Nilai signifikan $H_0 = \rho < 0.05$, H_0 Ditolak

$H_0 = \rho > 0.05$, H_0 Diterima

Dimana Tanda + berarti korelasi positif berarti hubungan searah, sebaliknya jika tanda -

¹ Sambas Ali Muhidin.SPd.M.Si. Analisis Korelasi, Regresi dan Jahir Dalam Penelitian. Cv.Pustaka Setia, Bandung, Tahun 2007. Hal.128

5.6.1. Analisis Hubungan Antara Variabel Di Kota Cirebon

5.6.1.1. Pengaruh variabel kebijakan transportasi dengan variabel kualitas pelayanan angkutan umum secara umum

Tabel 5.30. Hubungan antara Variabel Kebijakan Transportasi dan Kualitas Pelayanan Angkutan Umum di Kota Cirebon

VARIABEL	PELAYANAN	
	Koefisien Korelasi	Angka signifikan
KEBIJAKAN	0.535	0.007

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai $r = +0.535$, dan angka signifikan $= 0.007 < 0.005$, maka hal ini berarti secara umum kebijakan cukup berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan angkutan umum, dan diperkirakan semakin baik kebijakan Pemerintah Kota Cirebon dibidang transportasi, akan semakin baik pula kualitas pelayanan angkutan umum.

5.6.1.2. Model parsial variabel kebijakan transportasi terhadap kualitas pelayanan angkutan umum dari Faktor Terukur

Pada model ini ingin dilihat pengaruh Nilai Kepedulian, sikap nilai keadilan dan kepentingan umum terhadap kualitas pelayanan angkutan umum dari Faktor *tangible*. Dengan hipotesis sebagai berikut

- Ho,B = Tidak terdapat pengaruh kebijakan transportasi terhadap faktor terukur dari kualitas pelayanan angkutan umum
 H1,B = Terdapat pengaruh kebijakan transportasi terhadap faktor terukur dari kualitas pelayanan angkutan umum

Tabel 5.31. Hubungan antara Variabel Kebijakan Secara Parsial dan Faktor Terukur di Kota Cirebon

FAKTOR-FAKTOR	TERUKUR	
	Koefisien Korelasi	Angka signifikan
KEPEDULIAN	0.536	0.007
SIKAP	0.509	0.011
KEADILAN	0.394	0.057

Dari tabel di atas diperoleh :

- Korelasi positif antara kepedulian dengan terukur $r = +0.536$, dan dengan nilai Angka signifikan = $0.007 < 0.05$, berarti H_0 ditolak
- Korelasi positif antara sikap dengan terukur $r = +0.509$, dan nilai Angka signifikan = $0.011 < 0.05$, berarti H_0 ditolak
- Korelasi antara keadilan dan kepentingan umum dengan terukur $r = +0.394$. nilai Angka signifikan = $0.057 > 0.05$, berarti H_0 diterima

Hasil ini menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang cukup signifikan dari faktor-faktor kebijakan terutama dari nilai kepedulian dan nilai sikap terhadap faktor terukur, semakin bagus nilai kepedulian dan nilai sikap maka diperkirakan semakin bagus juga Faktor terukur dari pelayanan angkutan umum. Sedangkan dari faktor keadilan dan kepentingan umum pengaruhnya rendah terhadap wujud kualitas pelayanan angkutan umum yang berarti bahwa hukuman dan sanksi, belum memberikan rasa keadilan (lihat tabel 5.6)

5.6.1.3 Model parsial variabel kebijakan transportasi terhadap kualitas pelayanan angkutan umum dari Faktor keandalan

Pada model ini ingin dilihat pengaruh variabel bebas Nilai Kepedulian, sikap dan nilai keadilan dan kepentingan umum terhadap variabel kualitas pelayanan angkutan umum dari Faktor keandalan.

Dengan hipotesis sebagai berikut :

$H_{0,C}$ = Tidak terdapat pengaruh kebijakan transportasi terhadap faktor *Reliability* dari kualitas pelayanan angkutan umum

$H_{1,C}$ = Terdapat pengaruh kebijakan transportasi terhadap faktor *Reliability* dari kualitas pelayanan angkutan umum

Tabel 5.32..Hubungan antara Variabel Kebijakan Secara Parsial dan Faktor Keandalan di Kota Cirebon

FAKTOR-FAKTOR	KEANDALAN	
	Koefisien Korelasi	Angka signifikan
KEPEDULIAN	0.492	0.066
SIKAP	0.544	0.006
KEADILAN	0.153	0.477

Dari tabel di atas diperoleh :

- Korelasi positif antara kepedulian dengan keandalan $r = +0.381$, dan dengan nilai Angka signifikan $= 0.066 > 0.05$, berarti H_0 diterima
- Korelasi positif antara sikap dengan keandalan $r = +0.544$, dan nilai Angka signifikan $= 0.006 < 0.05$, berarti H_0 ditolak
- Korelasi antara keadilan dan kepentingan umum dengan keandalan $r = +0.153$. nilai Angka signifikan $= 0.477 > 0.05$, berarti H_0 diterima

Dari hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa terdapat pengaruh yang cukup signifikan antara nilai sikap terhadap keandalan kualitas pelayanan angkutan umum, dimana semakin baik pelaksanaan kebijakan yang konsisten dan kemampuan yang dimiliki pemerintah diperkirakan semakin baik juga keandalan dari kualitas pelayanan angkutan umum. Sedangkan nilai kepedulian pengaruhnya rendah terhadap kualitas pelayanan angkutan umum, hal dikarena kebijakan transportasi yang ada dikota Cirebon lebih diutamakan pada retribusi untuk peningkatan PAD. Begitupun pada nilai keadilan dan kepentingan umum yang tidak mengatur tentang kewajiban memberikan rasa nyaman, kemudahan memperoleh kendaraan, kemudahan turun naik dsb, sehingga tidak berpengaruh terhadap keandalan kualitas pelayanan angkutan umum.

5.6.1.4. Model parsial variabel kebijakan transportasi terhadap kualitas pelayanan angkutan umum dari Faktor koresponsifan

Pada model ini ingin dilihat pengaruh variabel bebas Nilai Kepedulian, sikap dan nilai keadilan dan kepentingan umum terhadap variabel kualitas pelayanan angkutan umum dari Faktor koresponsifan.

Dengan hipotesis sebagai berikut :

- $H_{0,D}$ = Tidak terdapat pengaruh kebijakan transportasi terhadap faktor *responsiveness* dari kualitas pelayanan angkutan umum
- $H_{1,D}$ = Terdapat pengaruh kebijakan transportasi terhadap faktor *responsiveness* dari kualitas pelayanan angkutan umum

Tabel 5.33. Hubungan antara Variabel Kebijakan Secara Parsial dan Faktor Keresponsifan di Kota Cirebon

FAKTOR-FAKTOR	KERESPONSIFAN	
	Koefisien Korelasi	Angka signifikan
KEPEDULIAN	0.268	0.205
SIKAP	-0.016	0.940
KEADILAN	-0.183	0.391

Dari tabel di atas diperoleh :

- Korelasi positif antara kepedulian dengan keresponsifan $r = +0.268$, dan dengan nilai Angka signifikan $= 0.205 > 0.05$, berarti H_0 diterima
- Korelasi negatif antara sikap dengan keresponsifan $r = -0.016$, dan nilai Angka signifikan $= 0.940 > 0.05$, berarti H_0 diterima
- Korelasi negatif antara keadilan dan kepentingan umum dengan keresponsifan $r = -0.183$, nilai Angka signifikan $= 0.391 > 0.05$, berarti H_0 diterima

Hal ini menjelaskan bahwa hanya nilai kepedulian yang rendah pengaruhnya terhadap keresponsifan pengemudi, sedangkan nilai sikap, keadilan dan kepentingan umum tidak berpengaruh terhadap keresponsifan pengemudi. Dengan demikian secara umum dapat dikatakan bahwa kebijakan transportasi di Kota Cirebon tidak memiliki pengaruh dengan keresponsifan pengemudi, karena semua kebijakan yang ditetapkan dalam berbagai perda tidak menyangkut tentang keresponsifan pengemudi. Walaupun keresponsifan menurut responden cukup baik, ini lebih dikarenakan sifat dan perilaku pengemudi, bukan karena aturan. (lihat tabel 5.11)

5.6.1.5. Model parsial variabel kebijakan transportasi terhadap kualitas pelayanan angkutan umum dari Faktor Jaminan

Dengan hipotesis sebagai berikut :

H_0, E = Tidak terdapat pengaruh kebijakan transportasi terhadap faktor *Jaminan* dari kualitas pelayanan angkutan umum

H_1, E = Terdapat pengaruh kebijakan transportasi terhadap faktor *Jaminan* dari kualitas pelayanan angkutan umum

Tabel 5.34. Hubungan antara Variabel Kebijakan Secara Parsial dan Faktor Jaminan di Kota Cirebon

FAKTOR-FAKTOR	JAMINAN	
	Koefisien Korelasi	Angka signifikan
KEPEDULIAN	0.529	0.008
SIKAP	0.106	0.622
KEADILAN	-0.215	0.310

Dari tabel di atas diperoleh :

- Korelasi positif antara kepedulian dengan Jaminan $r = +0.529$, dan dengan nilai Angka signifikan = $0.008 < 0.05$, berarti H_0 ditolak
- Korelasi positif antara sikap dengan jaminan $r = 0.106$, dan nilai Angka signifikan = $0.940 > 0.05$, berarti H_0 diterima
- Korelasi negative antara keadilan dan kepentingan umum dengan jaminan $r = -0.216$. nilai Angka signifikan = $0.310 > 0.05$, berarti H_0 diterima

Berdasarkan hasil ini, terdapat pengaruh yang positif antara kebijakan dari faktor kepedulian terhadap jaminan, dimana semakin baik faktor kepedulian dari kebijakan seperti kemudahan memahami peraturan, diperkirakan semakin baik pula jaminan kemampuan, ketrampilan, keamanan, keselamatan dsb, dalam pelayanan angkutan umum. Sedangkan faktor kebijakan yang rendah pengaruhnya adalah nilai keadilan dan kepentingan umum, untuk faktor sikap diperkirakan tidak berpengaruh terhadap jaminan kualitas pelayanan angkutan umum. Hal ini disebabkan karena kurang konsistennya pelaksanaan peraturan seperti dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang menurut pengakuan beberapa pengemudi tanpa melalui tes kemampuan dan ketrampilan mengendarai kendaraan. (lihat tabel 5.12)

5.6.1.6. Model parsial variabel kebijakan transportasi terhadap kualitas pelayanan angkutan umum dari Faktor empati

Dengan hipotesis sebagai berikut :

- Ho,F = Tidak terdapat pengaruh kebijakan transportasi terhadap faktor *Empati* dari kualitas pelayanan angkutan umum
 H1,F = Terdapat pengaruh kebijakan transportasi terhadap faktor *Empati* dari kualitas pelayanan angkutan umum

Tabel 5.35. Hubungan antara Variabel Kebijakan Secara Parsial dan Faktor Empati di Kota Cirebon

FAKTOR-FAKTOR	EMPATI	
	Koefisien korelasi	Angka signifikan
KEPEDULIAN	-0.009	0.966
SIKAP	-0.411	0.056
KEADILAN	-0.302	0.151

Dari tabel di atas diperoleh :

- Korelasi negatif antara kepedulian dengan empati $r = +0,009$ dan dengan nilai Angka signifikan = $0.966 > 0.05$, berarti Ho diterima
- Korelasi negatif antara sikap dengan empati $r = -0.411$, dan nilai Angka signifikan = $0.056 > 0.05$, berarti Ho diterima
- Korelasi negative antara keadilan dan kepentingan umum dengan empati
 $r = -0.302$. nilai Angka signifikan = $0.151 > 0.05$, berarti Ho diterima

Dengan hasil ini tidak terdapat pengaruh dari nilai kepedulian, sikap. Keadilan dan kepentingan umum secara parsial terhadap nilai empati dari kualitas pelayanan angkutan umum. Hal ini disebabkan karena semua kebijakan yang menyangkut transportasi di Kota Cirebon tidak terdapat kewajiban kepada pengemudi untuk memberi pelayanan kepada pengguna, walaupun nilai empati ini cukup baik (lihat tabel 5.13). sama seperti nilai daya tanggap pengemudi ini lebih dikarenakan sifat dan perilaku pengemudi itu sendiri

5.6.2. Analisis Hubungan Antara Variabel Di Kota Tegal

5.6.2.1. Pengaruh variabel kebijakan transportasi dengan variabel kualitas pelayanan angkutan umum secara umum

Tabel 5.36. Hubungan antara Variabel Kebijakan Transportasi dan Kualitas Pelayanan Angkutan Umum di Kota Tegal

VARIABEL	PELAYANAN	
	Koefisien Korelasi	Angka signifikan
KEBIJAKAN	0.810	0.000

Dari tabel di atas diperoleh nilai $r = +0.810$, dan nilai Angka signifikan = $0.000 < 0.05$ yang berarti bahwa secara umum di Kota Tegal terdapat pengaruh positif yang kuat dari kebijakan transportasi terhadap kualitas pelayanan angkutan umum, semakin baik kebijakan yang dibuat maka diperkirakan berdasarkan pendapat dari 24 responden akan semakin baik pula kualitas pelayanan angkutan umum

5.6.2.2. Model parsial variabel kebijakan transportasi terhadap kualitas pelayanan angkutan umum dari Faktor terukur

Dengan hipotesis sebagai berikut :

- Ho,B = Tidak terdapat pengaruh kebijakan transportasi terhadap faktor terukur dari kualitas pelayanan angkutan umum
 H1,B = Terdapat pengaruh kebijakan transportasi terhadap faktor terukur dari kualitas pelayanan angkutan umum

Tabel 5.37. Hubungan antara Variabel Kebijakan Secara Parsial dan Faktor Terukur di Kota Tegal

FAKTOR-FAKTOR	TERUKUR	
	Koefisien korelasi	Angka signifikan
KEPEDULIAN	0.651	0.001
SIKAP	0.567	0.004
KEADILAN	0.537	0.007

Dari tabel di atas diperoleh :

- Korelasi positif antara kepedulian dengan faktor terukur $r = +0.651$, dan nilai Angka signifikan = $0.001 < 0.05$, berarti H_0 ditolak
- Korelasi positif antara sikap dengan terukur $r = +0.567$, dan nilai Sig (2-tailed) = $0.004 < 0.05$, berarti H_0 ditolak
- Korelasi antara keadilan dan kepentingan umum dengan terukur $r = +0.537$. nilai Angka signifikan = $0.007 < 0.05$, berarti H_0 diterima

Hasil ini menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang cukup signifikan dari faktor-faktor kebijakan yang terdiri dari nilai kepedulian, nilai sikap, nilai keadilan dan kepentingan umum secara parsial terhadap faktor terukur dari kualitas pelayanan angkutan umum. Semakin bagus kebijakan yang mengatur tentang nilai kepedulian, nilai sikap, nilai keadilan dan kepentingan umum maka diperkirakan semakin bagus juga wujud pelayanan angkutan umum seperti lokasi pelayanan, biaya perjalanan, terminal, halte, trayek perjalanan dan lain-lain.

5.6.2.3. Model parsial variabel kebijakan transportasi terhadap kualitas pelayanan angkutan umum dari Faktor keandalan

Dengan hipotesis sebagai berikut :

$H_{0,C}$ = Tidak terdapat pengaruh kebijakan transportasi terhadap faktor *Reliability* dari kualitas pelayanan angkutan umum

$H_{1,C}$ = Terdapat pengaruh kebijakan transportasi terhadap faktor *Reliability* dari kualitas pelayanan angkutan umum

Tabel 5.38. Hubungan antara Variabel Kebijakan Secara Parsial dan Faktor Keandalan di Kota Tegal

FAKTOR-FAKTOR	KEANDALAN	
	Koefisien korelasi	Angka signifikan
KEPEDULIAN	0.577	0.003
SIKAP	0.576	0.020
KEADILAN	0.764	0.000

Dari tabel di atas diperoleh :

- Korelasi positif antara kepedulian dengan keandalan $r = +0.577$, dan nilai Angka signifikan = $0.003 < 0.05$, berarti H_0 ditolak
- Korelasi positif antara sikap dengan keandalan $r = +0.576$, dan nilai Angka signifikan = $0.020 < 0.05$, berarti H_0 ditolak
- Korelasi antara keadilan dan kepentingan umum dengan keandalan $r = +0.764$, nilai Angka signifikan = $0.000 < 0.05$, berarti H_0 ditolak

Dari hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa terdapat pengaruh yang cukup signifikan antara nilai kepedulian dan nilai sikap dari kebijakan transportasi terhadap keandalan, semakin baik pelaksanaan kebijakan yang konsisten dan kemampuan yang dimiliki pemerintah diperkirakan semakin baik juga keandalan pelayanan angkutan umum. Sedangkan faktor nilai keadilan dan kepentingan umum memiliki pengaruh yang kuat terhadap kualitas pelayanan angkutan umum, semakin baik nilai keadilan dan kepentingan umum, semakin baik pula faktor keandalan dari kualitas pelayanan angkutan umum.

5.6.2.4. Model parsial variabel kebijakan transportasi terhadap kualitas pelayanan angkutan umum dari Faktor keresponsifan

Dengan hipotesis sebagai berikut :

- $H_{0,D}$ = Tidak terdapat pengaruh kebijakan transportasi terhadap faktor *responsiveness* dari kualitas pelayanan angkutan umum
 $H_{1,D}$ = Terdapat pengaruh kebijakan transportasi terhadap faktor *responsiveness* dari kualitas pelayanan angkutan umum

Tabel 5.39. Hubungan antara Variabel Kebijakan Secara Parsial dan Faktor Keresponsifan di Kota Tegal

FAKTOR-FAKTOR	KERESPONSIFAN	
	Koefisien korelasi	Angka signifikan
KEPEDULIAN	0.494	0.014
SIKAP	0.100	0.009
KEADILAN	0.520	0.007

Dari tabel di atas diperoleh :

- Korelasi positif antara kepedulian dengan koresponsifan $r = +0.494$, dan dengan nilai Angka signifikan = $0.014 < 0.05$, berarti H_0 ditolak
- Korelasi positif antara sikap dengan koresponsifan $r = 0.100$, dan nilai Angka signifikan = $0.643 > 0.05$, berarti H_0 diterima
- Korelasi positif antara keadilan dan kepentingan umum dengan koresponsifan $r = 0.520$, nilai Angka signifikan = $0.009 < 0.05$, berarti H_0 ditolak

Hal ini menjelaskan bahwa dari ketiga faktor kebijakan tersebut nilai kepedulian dan nilai keadilan dan kepentingan umum yang cukup berpengaruh terhadap daya tanggap pengemudi dalam mengatasi masalah sepanjang perjalanan, sedangkan kebijakan yang berupa nilai sikap tidak berpengaruh terhadap kecepatan daya tanggap pengemudi.

5.6.2.5. Model parsial variabel kebijakan transportasi terhadap kualitas pelayanan angkutan umum dari Faktor Jaminan

Dengan hipotesis sebagai berikut :

- $H_{0,E}$ = Tidak terdapat pengaruh kebijakan transportasi terhadap faktor *Jaminan* dari kualitas pelayanan angkutan umum
 $H_{1,E}$ = Terdapat pengaruh kebijakan transportasi terhadap faktor *Jaminan* dari kualitas pelayanan angkutan umum

Tabel 5.40. Hubungan antara Variabel Kebijakan Secara Parsial dan Faktor Jaminan di Kota Tegal

FAKTOR-FAKTOR	JAMINAN	
	Koefisien korelasi	Angka signifikan
KEPEDULIAN	0.218	0.307
SIKAP	0.511	0.011
KEADILAN	0.626	0.001

Dari tabel di atas diperoleh :

- Korelasi positif antara kepedulian dengan Jaminan $r = +0.218$, dan nilai Angka signifikan = $0.307 > 0.05$, berarti H_0 diterima
- Korelasi positif antara sikap dengan jaminan $r = 0.511$, dan nilai Angka signifikan = $0.011 < 0.05$, berarti H_0 ditolak
- Korelasi positif antara keadilan dan kepentingan umum dengan jaminan $r = 0.625$. nilai Angka signifikan = $0.001 < 0.05$, berarti H_0 ditolak

Berdasarkan hasil ini, terdapat pengaruh yang cukup kuat antara kebijakan dari faktor sikap, keadilan dan kepentingan umum terhadap jaminan, dimana semakin baik faktor sikap, keadilan dan kepentingan umum diperkirakan semakin baik pula factor jaminan dalam pelayanan angkutan umum. Sedangkan nilai kepedulian rendah pengaruhnya terhadap jaminan dari kualitas pelayanan angkutan umum adalah nilai kepedulian. Hal ini disebabkan karena kebijakan transportasi lebih diutamakan untuk menarik retribusi dari bidang transportasi bukan untuk memberikan jaminan atas pelayanan angkutan umum yang berkualitas

5.6.2.6. Model Parsial Variabel Kebijakan Transportasi Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Dari Faktor Empati

Dengan hipotesis sebagai berikut :

$H_{0,F}$ = Tidak terdapat pengaruh kebijakan transportasi terhadap faktor *Empati* dari kualitas pelayanan angkutan umum

$H_{1,F}$ = Terdapat pengaruh kebijakan transportasi terhadap faktor *Empati* dari kualitas pelayanan angkutan umum

Tabel 5.41. Hubungan antara Variabel Kebijakan Secara Parsial dan Faktor Empati di Kota Tegal

FAKTOR-FAKTOR	EMPATI	
	Koefisien korelasi	Angka signifikan
KEPEDULIAN	0.262	0.215
SIKAP	0.295	0.151
KEADILAN	0.183	0.392

Dari tabel di atas diperoleh :

- Korelasi antara kepedulian dengan empati $r = +0.262$ dan nilai Angka signifikan = $0.215 > 0.05$, berarti H_0 diterima
- Korelasi positif antara sikap dengan empati $r = 0.295$, dan nilai Angka signifikan = $0.161 > 0.05$, berarti H_0 diterima
- Korelasi positif antara keadilan dan kepentingan umum dengan empati

$r = 0.183$. nilai Angka signifikan = $0.392 > 0.05$, berarti H_0 diterima

Dengan hasil ini diperkirakan tidak terdapat pengaruh kebijakan dibidang transportasi baik dari nilai kepedulian, sikap. Keadilan dan kepentingan umum secara parsial terhadap nilai empati dari kualitas pelayanan angkutan umum. Hal ini disebabkan karena semua kebijakan yang menyangkut transportasi di Kota Tegal tidak terdapat kewajiban kepada pengemudi untuk memberi pelayanan kepada pengguna angkutan umum, walaupun nilai empati ini cukup baik (lihat tabel 5.24). sama seperti nilai daya tanggap pengemudi ini lebih dikarenakan sifat dan perilaku pengemudi itu sendiri.

5.7. PERBANDINGAN HASIL ANALISIS ANTARA KOTA CIREBON dan KOTA TEGAL

Berdasarkan hasil analisis secara statistik dengan menggunakan metode korelasi pada sub bab sebelumnya, maka untuk membandingkan pengaruh kebijakan transportasi terhadap kualitas pelayanan angkutan antara Kota Cirebon dan Kota Tegal, maka perlu dibuat ringkasan hasil korelasi di kedua kota tersebut, yang secara rinci dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.42 Ringkasan Hasil Korelasi untuk Kota Cirebon
dan Kota Tegal

MODEL	VARIABEL TERIKAT	VARIABEL BEBAS	KOTA CIREBON		KOTA TEGAL	
			Koefisien Korelasi	Angka Signifikan	Koefisien Korelasi	Angka Signifikan
Utama	Kualitas Pelayanan Angkutan Umum	Kebijakan Transportasi	+0.535	0.007	+0.810	0.000
Parsial 1	Terukur	Kepedulian	+0.536	0.007	+0.651	0.001
		Sikap	+0.509	0.011	+0.567	0.004
		Keadilan dan Kepentingan umum	+0.394	0.057	+0.537	0.007
Parsial 2	Keandalan	Kepedulian	+0.381	0.066	+0.577	0.003
		Sikap	+0.544	0.006	+0.576	0.020
		Keadilan dan Kepentingan umum	+0.153	0.477	+0.764	0.000
Parsial 3	Keresponsifan	Kepedulian	+0.268	0.205	+0.494	0.014
		Sikap	-0.016	0.940	+0.100	0.643
		Keadilan dan Kepentingan umum	-0.183	0.391	+0.520	0.009
Parsial 4	Jaminan	Kepedulian	+0.529	0.008	+0.218	0.307
		Sikap	+0.106	0.622	+0.511	0.011
		Keadilan dan Kepentingan umum	-0.216	0.310	+0.625	0.001
Parsial 5	Empati	Kepedulian	-0.009	0.966	+0.262	0.215
		Sikap	-0.411	0.056	+0.295	0.161
		Keadilan dan Kepentingan umum	-0.302	0.151	+0.183	0.392

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat disimpulkan secara statistik :

1. Pengaruh kebijakan transportasi terhadap kualitas pelayanan angkutan umum.

Secara umum pengaruh antara kebijakan transportasi dan kualitas pelayanan angkutan umum di Kota Cirebon cukup kuat, dengan koefisien korelasi $+0.535$, dan angka tingkat kesalahan $0.007 < 0.05$, yang berarti semakin baik kebijakan transportasi, maka diperkirakan semakin baik pula dampaknya terhadap kualitas pelayanan angkutan umum. Hal ini didasarkan pula menurut persepsi responden terhadap kebijakan transportasi dan kualitas pelayanan angkutan umum yang terdapat di Kota Cirebon memiliki kriteria cukup baik dengan rata-rata skor 95 dan 94, dengan skor tertinggi kebijakan terdapat pada nilai sikap yang berupa konsistensi pelaksanaan kebijakan dan kemampuan kebijakan dalam mengukur kemampuan pemerintah, untuk skor tertinggi dari kualitas pelayanan angkutan umum terdapat pada keandalan.

Di Kota Tegal secara umum terdapat pengaruh yang kuat dari kebijakan transportasi terhadap kualitas pelayanan angkutan umum, dengan koefisien korelasi $+0.810$, dan angka tingkat kesalahan 0.000 jauh dibawah 0.05 , sehingga diperkirakan semakin baik kebijakan transportasi semakin baik pula dampaknya terhadap kualitas pelayanan angkutan umum. Berdasarkan persepsi responden kebijakan dan kualitas pelayanan angkutan umum berada dalam kategori yang baik, dimana skor tertinggi sama dengan di Kota Cirebon yaitu pada nilai sikap dan keandalan

2. Pengaruh kebijakan transportasi terhadap faktor terukur dari kualitas pelayanan angkutan umum

Dibanding nilai keadilan dan kepentingan umum yang pengaruhnya rendah terhadap faktor terukur, di Kota Cirebon hanya nilai kepedulian dan nilai sikap yang cukup berpengaruh terhadap faktor terukur dari kualitas pelayanan angkutan dengan koefisien korelasi secara berurutan $+0.536$ dan $+0.509$, dan angka signifikan 0.007 dan 0.001 jauh dibawah angka 0.05 . Hal ini terkait dengan konstibusi kebijakan bagi pendapatan asli daerah dan

kemampuan kebijakan untuk mengukur kemampuan pemerintah. Dan bertubungan dengan kondisi jaringan trayek yang mampu melayani kebutuhan angkutan umum.

Berbeda dengan Kota Cirebon, di Kota Tegal semua faktor kebijakan secara parsial cukup berpengaruh terhadap faktor terukur dari kualitas pelayanan angkutan umum. Nilai kepedulian memiliki koefisien korelasi $+0.651$ dan angka signifikan 0.001 jauh dibawah 0.05 , nilai sikap dengan koefisien korelasi $+0.5670$ dan angka signifikan $0.004 < 0.05$ dan nilai keadilan serta kepentingan umum koefisien korelasinya $+0.537$ angka signifikan dibawah 0.05 yaitu sebesar 0.007 , untuk persepsi responden terhadap kebijakan, kontribusi kebijakan bagi PAD yang memiliki skor tertinggi, sedangkan kondisi terminal dari faktor terukur yang memiliki skor tertinggi dari pelayanan.

3. Pengaruh kebijakan transportasi terhadap faktor keandalan dari kualitas pelayanan angkutan umum.

Dari Tabel Nilai 5.43 di atas, di Kota Cirebon hanya nilai sikap yang cukup berpengaruh terhadap faktor keandalan dari kualitas pelayanan angkutan umum, karena memiliki koefisien korelasi $+0.544$ dan angka signifikan $0.006 < 0.05$, sedangkan nilai kepedulian, nilai keadilan dan kepentingan umum rendah pengaruhnya terhadap faktor keandalan terutama pada aspek kemudahan untuk turun naik kendaraan.

Kondisi berbeda terdapat di Kota Tegal, nilai kepedulian, nilai sikap, nilai keadilan dan kepentingan umum secara parsial cukup berpengaruh terhadap faktor keandalan dari kualitas pelayanan angkutan umum, terutama nilai keadilan dan kepentingan yang umum yang kuat pengaruhnya. Secara berurutan nilai korelasinya adalah $+0.577$, $+0.576$, dan $+0.764$, angka signifikannya 0.003 , 0.020 , 0.000 dibawah 0.005 . Dengan demikian dapat diperkirakan bahwa semakin baik kebijakan transportasi maka semakin baik pula faktor keandalan kualitas pelayanan angkutan umum terutama yang terkait dengan ketertiban dan keteraturan angkutan umum, kepadatan penumpang dan pemeliharaan perlengkapan jalan.

4. Pengaruh kebijakan transportasi terhadap faktor koresponsifan dari kualitas pelayanan angkutan umum

Di kedua kota, tidak terdapat pengaruh nilai sikap dari kebijakan transportasi, terhadap faktor koresponsifan atau daya tanggap pengemudi dalam mengatasi masalah yang terjadi sepanjang perjalanan. Kota Cirebon koefisien korelasi $+0.016$ dan angka signifikan $0.940 > 0.05$ dan Kota Tegal koefisien korelasi $+0.100$ dan angka signifikan $0.643 > 0.05$.

Perbedaan terjadi pada nilai kepedulian, nilai keadilan dan kepentingan umum, di Kota Cirebon nilai tersebut tidak berpengaruh, tetapi di Kota Tegal kedua nilai tersebut cukup berpengaruh terhadap faktor koresponsifan pengemudi, dimana koefisien korelasi kedua nilai adalah $+0.494$ dan 0.520 dan angka signifikan 0.014 dan 0.009 kurang dari 0.05 .

5. Pengaruh kebijakan transportasi terhadap faktor jaminan dari kualitas pelayanan angkutan umum

Pada hubungan ini, di Kota Cirebon hanya faktor nilai kepedulian yang cukup berpengaruh terhadap faktor jaminan kualitas pelayanan angkutan umum dengan koefisien korelasi $+0.529$ dan angka signifikan 0.008 kurang dari 0.05 , sedangkan faktor lainnya tidak berpengaruh. Hal ini berarti semakin baik nilai kepedulian maka akan semakin baik pula jaminan kelengkapan surat-surat kendaraan, kemampuan dan ketrampilan pengemudi dan keamanan dari kecelakaan dan tindak kejahatan.

Hal berbeda terjadi di Kota Tegal, nilai sikap, nilai keadilan dan kepentingan umum yang cukup berpengaruh terhadap faktor jaminan kualitas pelayanan angkutan umum dengan koefisien korelasi kedua nilai adalah $+0.511$ dan $+0.625$ angka signifikan 0.011 dan 0.001 kurang dari 0.05 , sedangkan nilai kepedulian tidak berpengaruh.

6. Pengaruh kebijakan transportasi terhadap faktor empati dari kualitas pelayanan angkutan umum

Di kedua kota, baik di Kota Cirebon maupun di Kota Tegal tidak terdapat pengaruh dari nilai kepedulian, nilai sikap, nilai keadilan dan kepentingan umum terhadap faktor empati terkait dengan perhatian pengemudi terhadap masalah atau keluhan penumpang

5.8. Interpretasi dan Rekomendasi Penelitian

5.8.1. Interpretasi dan Rekomendasi Penelitian terhadap Kebijakan Transportasi dan Kualitas Pelayanan angkutan Umum di Kota Cirebon.

Pada bagian ini penulis melakukan interpretasi yaitu melakukan penafsiran terhadap pengujian hipotesis. Walaupun hasil analisis statistik itu sendiri sudah merupakan kesimpulan, tetapi belum dianggap memadai tanpa ada interpretasi yang dikaitkan dengan rumusan masalah, selain itu hal ini bertujuan untuk memperbaiki kelemahan atau kekurangan yang terjadi. Pengujian dan interpretasi hipotesis diuraikan sebagai berikut :

A. Interpretasi dan Rekomendasi terhadap Kebijakan Transportasi Di Kota Cirebon

Berdasarkan hasil analisis terhadap kebijakan transportasi, yang berupa Peraturan daerah (Perda) Di Kota Cirebon yaitu Perda No. 13 Tahun 1998 Tentang Retribusi Izin Trayek, No. 7 Tahun 2001 Tentang Pengujian kendaraan bermotor, No. 13 Thn. 2001 Tentang Pelayanan Terminal Penumpang, No. 1 Thn 2001 Tentang Ijin Penyelenggaraan Tempat Parkir Umum Di luar badan jalan dan Perda No. 2 tahun 2008 Tentang Parkir Dibadan Jalan, terlihat bahwa semua peraturan daerah tersebut lebih diutamakan untuk menarik Retribusi, guna menambah Pendapatan Asli Daerah (PAD). Keterkaitanya dengan kualitas pelayanan angkutan umum sangat kurang. Dalam beberapa peraturan tersebut memang disebutkan tujuan dari setiap peraturan daerah, misalnya dalam peraturan tentang pengujian kendaraan bermotor disebutkan-bahwa tujuan peraturan ini memberikan jaminan keselamatan terhadap penggunaan kendaraan, menekan serta mencegah terjadinya kecelakaan, menjamin kelestarian lingkungan, dan memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Namun tujuan ini kemudian tidak sama sekali terkait dengan isi pasal-pasal peraturan berikutnya yang lebih banyak menekankan tentang tata cara pengujian, sanksi

dan hukuman jika tidak melakukan pengujian dan pembayaran retribusi pengujian kendaraan bermotor. Hal ini yang kemudian mengakibatkan pendapat responden tentang pengaruh kebijakan tersebut kepada kontribusi bagi PAD lebih besar dari pada tujuan lain.

Secara umum hasil kebijakan dibidang transportasi di Kota Cirebon masuk dalam kategori cukup baik, ada beberapa alasan yang mendasari jawaban tersebut antara lain yaitu :

1. Sosialisasi berbagai kebijakan tersebut sangat mudah dilakukan, terutama kepada operator angkutan yaitu pemilik dan pengemudi karena para pengemudi ini tergabung dalam organisasi pengemudi yang disebut peguyuban supir sesuai trayek dan sekretariatnya selalu terbuka setiap hari, sehingga mudah dihubungi. Selain itu dalam pembuatan kebijakan keterlibatan Organisasi angkutan darat (Organda), selalu diikutsertakan dalam penyusunan kebijakan, misalnya dalam mensosialisasikan kebijakan penggunaan Gas untuk pengganti bensin bagi bahan bakar kendaraan angkutan umum.
2. Fungsi Peguyuban pengemudi yang memberi bantuan kemudahan bagi setiap pengemudi dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, pengurusan izin kendaraan, sumbangan kematian, dan lain-lain. Hal ini dikarenakan setiap organisasi peguyuban pengemudi, setiap hari mengumpulkan sumbangan dari setiap pengemudi sebesar Rp.1000 perhari, hasil sumbangan ini dikumpulkan oleh setiap ketua peguyuban yang kemudian nanti digunakan untuk membantu setiap pengemudi yang mengalami masalah keuangan. Persoalan dari sumbangan ini adalah tidak transparannya penggunaan dana tersebut, para anggota peguyuban hanya memiliki rasa saling percaya kepada ketuanya masing-masing
3. Pemerintah daerah mengatur beberapa jalan tertentu yang memiliki aktivitas sebagai pusat perdagangan ,dilewati lebih dari satu trayek, begitupun pada kawasan pemukiman sehingga mudah mendapatkan kendaraan untuk menuju atau meninggalkan lokasi tersebut.

4. Pemerintah kota dalam hal ini Dinas Perhubungan selalu giat melaksanakan pengontrolan terhadap kelayakan setiap angkutan umum dengan selalu mengadakan pemeriksaan berkala di jalan bersama dengan instansi terkait lainnya
5. Isi kebijakan transportasi yang berlaku saat ini telah mengalami perubahan dibandingkan dengan kebijakan-kebijakan sebelumnya. Beberapa isi kebijakan mengalami perubahan pada organisasi yang berwenang melaksanakan kebijakan, seperti pada peraturan perparkiran dibadan jalan, telah ditunjuk Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) untuk penyelenggaraan perparkiran, yang sebelumnya diserahkan kepada pihak swasta. Hal ini dimasukkan untuk meningkatkan fungsi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sekaligus mengoptimalkan pendapatan retribusi parkir.

Selain hal-hal tersebut di atas, beberapa responden terutama operator dan pengguna angkutan umum yang memang berbeda dengan pemerintah daerah, berpendapat tidak setuju/ kurang terhadap pernyataan kebijakan transportasi tersebut. Ada beberapa alasan yang mendasari jawaban kurang terhadap kebijakan tersebut dan meminta perlu ada perbaikan yaitu :

1. Masih sering terjadi ketidak konsitenan aparat Dinas Perhubungan dalam melaksanakan kebijakan tersebut seperti penerbitan surat izin trayek yang seharusnya berdasarkan batasan jumlah kendaraan ditrayek tersebut, tapi pada kenyataannya selalu ada kendaraan yang mendapatkan izin pada trayek tersebut.
2. Prosedur pengurusan uji kendaraan masih sulit dilakukan, karena dirasakan masih cukup berbelit
3. Kebijakan dari pemerintah daerah yang tidak membatasi jumlah dan jalur kendaraan roda dua, menyebabkan pendapatan para pengemudi sangat berkurang dibanding ketika kendaraan roda dua masih kurang.
4. Dukungan dari pemerintah daerah terhadap para pengemudi masih sangat kurang, misalnya tidak adanya subsidi untuk pembelian perlengkapan kendaraan yang cukup mahal, maupun penghargaan jika pengemudi memiliki prestasi tertentu.

Secara lebih rinci hal berbagai masalah tersebut ini akan dijelaskan berdasarkan faktor-faktor kebijakan sebagai berikut :

a. Faktor Kepedulian

Dari hasil pengamatan dan analisis yang dilakukan terhadap pendekatan nilai kepedulian yang dikaitkan dengan manfaat kebijakan tersebut terhadap pengendalian angkutan umum, kontribusinya kepada PAD, dan kemudahan pemahaman kebijakan tersebut terlihat bahwa hasilnya tidak berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan angkutan umum terutama pada faktor keandalan, koresponsifan, jaminan, dan empati. walaupun persepsi responden secara keseluruhan terhadap indikator nilai kepedulian ini cukup baik. Ada beberapa Faktor yang dirasakan masih kurang baik. Hal ini dapat dilihat pada masih kurang puas terhadap manfaat kebijakan bagi pengendalian angkutan umum dan kemudahan untuk memahami berbagai kebijakan transportasi.

Kurangnya manfaat kebijakan bagi pengendalian angkutan umum , karena isi kebijakan tidak terkait dengan hal tersebut. Seperti telah dijelaskan sebelumnya isi kebijakan lebih banyak menyebutkan tentang pembayaran retribusi yang terkait dengan transportasi untuk mengatasi hal ini, maka kedepan perlu ada perubahan isi kebijakan transportasi agar kebijakan tersebut dapat mengendalikan pelayanan angkutan umum. Terkait dengan hal ini, Pemerintah Kota Cirebon sebaiknya menunggu diberlakukannya perubahan atas Undang-undang No. 14 tahun 1992 tentang lalu lintas dan angkutan jalan yang telah disahkan oleh DPR.

Kurangnya pemahaman terhadap berbagai kebijakan tersebut akibat kurang jelas dan rendahnya tingkat penjelasan yang diberikan oleh Dinas perhubungan, dan oleh karena itu sebaiknya masalah ini dapat di atasi melalui komunikasi informal. Komunikasi informal dapat memberi pengaruh positif terhadap organisasi. Penyampaian informasi secara informal atas suatu kebijakan dapat dilakukan oleh pimpinan atau aparatur yang langsung berhubungan dengan masyarakat atau pelaksana dilapangan. Melalui informasi informal, petugas pelaksana dilapangan maupun masyarakat dapat memahami kebijakan transportasi dengan lebih baik.

penyampaian komunikasi dapat dilakukan melalui beberapa langkah seperti mempergunakan saluran komunikasi seperti melalui TV Cirebon, agar lebih banyak kesempatan pesan diterima dengan baik dan dilakukan komunikasi dua arah yaitu secara timbal balik sehingga pemahaman terhadap isi kebijakan dapat dipahami semua pihak.

b. Faktor Sikap

Pada faktor ini berdasarkan hasil pendapat responden, indikator yang masih kurang baik adalah tingkat konsistensi pelaksanaan kebijakan transportasi. walaupun menurut hasil analisis tersebut faktor sikap yang meliputi konsistensi pelaksanaan kebijakan dan fungsi kebijakan untuk mengukur kemampuan pemerintah cukup baik, namun hal ini kurang berpengaruh kepada peningkatan kualitas pelayanan angkutan umum.

Kurangnya konsistensi pelaksanaan kebijakan transportasi karena kurangnya pengawasan dari pejabat yang lebih tinggi atau pelaksana pengawasan di unit-unit pemerintah Kota Cirebon. Untuk memperbaiki dan menyempurnakan tingkat konsistensi aparat, dalam melaksanakan kebijakan, maka perlu pengawasan dari pimpinan Dinas Perhubungan, DPRD, serta unit-unit pengawasan yang lebih tinggi. Disamping itu perlu penerapan sanksi yang lebih tegas terhadap petugas yang tidak melaksanakan kebijakan dengan baik. Hal ini dapat dilakukan melalui keterbukaan pihak penda untuk menerima masukan dan keluhan dari masyarakat sehingga bagi petugas menjadi alat penekan untuk menjalankan tugasnya demi peningkatan kualitas pelayanan angkutan umum sesuai kebijakan yang dimaksud.

c. Faktor Keadilan dan Kepentingan Umum

Berdasarkan hasil analisis terhadap pendapat responden, yang dianggap masih kurang baik terdapat pada indikator jangkauan pelayanan angkutan umum, indikator hukuman dan sanksi, perlindungan terhadap kepentingan umum dan sifat diskriminatif kebijakan, hal ini menyebabkan faktor keadilan dan kepentingan umum tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan angkutan umum.

Kurangnya jangkauan pelayanan menyebabkan kurangnya perlindungan kepentingan umum akan layanan angkutan umum. Hal ini dikarenakan masih ada beberapa kawasan yang belum diakses angkutan umum antara lain kawasan pemukiman yang baru dibangun : Perumahan Kalijaga, Taman Kalijaga, Permata Harjamukti, Ciremai Giri serta di Kelurahan Argasurya seperti Kedung Krisik dan Cibogo². Untuk mengatasi hal ini pemerintah kota (pemkot) perlu melaksanakan analisis dampak lalu lintas (Andall)³ guna mengetahui dampak langsung kawasan baru tersebut terhadap pergerakan lalu lintas pada sistem jalan yang telah ada dilihat dari segi kapasitas, kemacetan, keterlambatan, polusi, lingkungan dan parameter lainnya. Pembangunan kawasan baru tersebut pasti menimbulkan bangkitan dan tarikan lalu lintas disebabkan oleh kegiatan yang dilakukan dikawasan tersebut. Seluruh pergerakan manusia, kendaraan dan barang harus dapat dianalisis dengan cermat dan seksama serta harus pula dapat diperkirakan berapa besar dampaknya apabila pergerakan lalu lintas itu membebani sistem jaringan jalan yang telah ada. Hasil analisis ini memberikan solusi terbaik yang dapat meminimumkan dampak serta memudahkan pengaturan titik akses ke lahan pembangunan yang baru tersebut., juga memudahkan penyusunan usulan terhadap jalur trayek tambahan yang diperlukan (jika ada) dan untuk mempertahankan tingkat pelayanan sistem jaringan jalan yang telah ada. Dengan demikian kawasan-kawasan tersebut akan mendapatkan pelayanan angkutan umum dengan tetap meningkatkan efisiensi sistem jaringan yang telah ada secara menyeluruh dan merangsang pertumbuhan pada kawasan tersebut secara terpadu.

Selanjutnya terkait dengan kurangnya keadilan atas ketentuan hukuman dan sanksi terhadap pelanggaran kebijakan, hal ini disebabkan petugas yang tidak profesional dalam melaksanakan tugasnya dan isi kebijakan yang hanya memberi sanksi kepada masyarakat tetapi tidak bagi petugas, sehingga petugas mudah berkompromi dengan pihak-pihak yang melanggar kebijakan. Untuk mengatasi hal ini pemkot perlu senantiasa

² Dinas Perhubungan Kota Cirebon "Laporan Akhir Penataan Transportasi Local Kota Cirebon 2009" hal V-9

³ Otyar Z.Tamin, *Perencanaan Permodelan & Rekayasa Transportasi*, ITB, Bandung 2008

melakukan pengawasan yang lebih ketat, memberikan sanksi yang tegas terhadap petugas dengan mencantumkannya langsung di dalam peraturan yang tertulis, menempatkan petugas yang memiliki persepsi yang sama terhadap isi, prosedur kebijakan dan cara kerja yang sama dan memiliki kualitas yang tidak diragukan. Selain itu perlu ada penghargaan atas kinerja aparatur yang dapat diberikan dalam bentuk insentif, sehingga para petugas dapat bekerja lebih baik dan memuaskan.

Kurangnya kebijakan pelayanan transportasi yang tidak diskriminatif disebabkan karena berdasarkan hasil pengamatan tidak terdapat kebijakan yang memprioritaskan transportasi bagi golongan masyarakat yang berpendapatan kurang, orang cacat, wanita, anak-anak, manula dan bagi warga kota yang tidak mempunyai tempat tinggal. Untuk itu pemkot harus segera menyesuaikan kebijakan yang ada dengan perubahan undang-undang lalu lintas dan angkutan jalan, disamping itu Dinas Perhubungan Kota Cirebon perlu meningkatkan pengetahuan tentang sistem transportasi yang bukan hanya melihat faktor mobilitas (kemudahan untuk bergerak) sebagai tujuan akhir dengan selalu mengusahakan semakin banyak kendaraan bergerak dengan kecepatan yang lebih tinggi, tetapi juga menyediakan aksesibilitas (kemudahan) bagi setiap pengguna (manusia), barang dan jasa secara adil, seimbang, biaya rendah dan mempunyai dampak yang kecil. Keadilan seharusnya memberikan prioritas bagi tersedia angkutan umum, pejalan kaki dan kendaraan tidak bermotor yang mudah dijangkau bagi siapapun.⁴

B. Interpretasi dan Rekomendasi Penelitian terhadap Kualitas Pelayanan angkutan Umum di Kota Cirebon

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan angkutan umum di Kota Cirebon, berdasarkan hasil pengolahan data dan wawancara yang dilakukan, ada beberapa faktor tertentu yang penting untuk diadakan perbaikan dengan tujuan agar masyarakat mendapatkan peningkatan kualitas pelayanan angkutan umum.

⁴ Ofyar Z.Tamin, *Perencanaan Pemodelan & Rekayasa Transportasi*, ITB, Bandung 2008

Secara menyeluruh kualitas pelayanan angkutan umum di Kota Cirebon berkategori cukup baik. Beberapa alasan yang mendasari hal tersebut yaitu :

1. Jenis kendaraan angkutan umum yang telah memiliki kelayakan fungsi dan bukan bus memberi kemudahan bagi pengguna angkutan umum dalam menggunakannya, terutama untuk turun naik kendaraan
2. Kondisi Terminal Harjamukti yang bertipe A dan Terminal Dukuh Semar yang khusus untuk angkutan kota, telah dikelola dengan baik. Hal yang sama juga dilakukan pada penentuan lokasi halte,
3. Jaringan trayek angkutan perkotaan memiliki tingkat kepadatan sebesar 11.99 km/km^2 , yang menunjukkan bahwa tingkat aksesibilitas angkutan umum cukup baik⁵.

Sedangkan dari beberapa responden terutama pengguna angkutan umum banyak yang menyebutkan tidak setuju atau kurang terhadap pernyataan kualitas pelayanan angkutan umum, beberapa alasan yang mendasarinya yaitu :

1. Hampir di seluruh ruas jalan adalah lalu lintas campuran (*mix traffic*) dimana kendaraan bermotor bercampur dengan kendaraan tidak bermotor (becak dan sepeda), sehingga mempengaruhi kecepatan kendaraan angkutan umum dan berpengaruh terhadap penyebab kemacetan pada ruas jalan tertentu
2. Perilaku pengemudi angkutan kota yang memutuskan sendiri kapan mereka beroperasi, kecepatan operasi, menghentikan dan memarkir kendaraan untuk menunggu penumpang.
3. Besarnya prosentase penggunaan kendaraan pribadi yaitu sebesar 59.73%, daripada angkutan umum yaitu sebesar 40.27 %. dimana untuk angkutan perkotaan hanya sebesar 32.5 %⁶

⁵ Dinas Perhubungan Kota Cirebon "Laporan Akhir Penataan Transportasi Lokal Kota Cirebon 2009" hal V-9

⁶ Dinas Perhubungan Kota Cirebon Op.cit. hal V-7

Secara lebih terperinci akan dijelaskan sebagai berikut :

a. Faktor Terukur

Dari hasil pengamatan dan analisis data terhadap faktor terukur ini, hasil yang diperoleh adalah cukup baik, namun demikian perbaikan yang perlu ditingkatkan adalah pembenahan terhadap kondisi tempat pelayanan yang masih kurang bersih dan nyaman dan tenang serta cukup panas dan kurang segar, banyak bahan-bahan bekas-bekas pengujian yang berserakan menambah kesemrawutan. Untuk kekurangan informasi pelayanan angkutan adalah karena tempat informasi hanya pada satu tempat yaitu pada Terminal, tidak terdapat pada pusat-pusat keramaian, pemukiman dan halte, serta pada *Website* Kota Cirebon.

Sedangkan yang dianggap sangat kurang adalah pada indikator biaya perjalanan yang dianggap masih memberatkan terutama bagi pihak operator dan pengguna angkutan umum. Hal ini disebabkan karena bagi pengguna angkutan umum, biaya Rp 2500, dianggap masih cukup mahal, dibandingkan jika menggunakan kendaraan pribadi roda dua. Sedangkan bagi operator biaya perjalanan yang diperoleh tidak sebanding dengan biaya operasional dan pendapatan bersih. Rata-rata Pendapatan kotor sehari adalah Rp.120.000, ini kemudian dikurangi setoran Rp.60.000 dan biaya operasional berupa bahan bakar sebesar Rp. 45.000, sehingga sisa pendapatan bersih adalah Rp.15.000, pendapatan yang sangat kurang untuk memenuhi kebutuhan keluarga sehari-hari. Untuk mengatasi hal ini, Pemerintah Kota (Pemkot) Kota Cirebon perlu selalu melibatkan partisipasi semua pihak dalam menentukan tarif angkutan umum. Pemkot juga sebaiknya memberikan subsidi ke operator angkutan untuk pembelian suku cadang kendaraan, sehingga operator angkutan umum mendapatkan harga yang lebih murah dari harga pasaran. Selain itu perlu ada perbaikan atau peningkatan mutu prasarana dan sarana transportasi, misalnya perbaikan permukaan jalan akan berpengaruh biaya perawatan

kendaraan, perbaikan sistem transportasi dengan menambah kecepatan rata-rata, karena pada kecepatan rendah menumbuhkan biaya operasi yang tinggi karena bertambahnya pengereman dan keausan kendaraan apalagi jika disebabkan oleh kemacetan⁷

b. Faktor Keandalan

Untuk faktor keandalan, walaupun dalam kriteria baik, masih ada responden yang tidak setuju atau merasa kurang terhadap faktor keandalan kualitas pelayanan angkutan umum tersebut yaitu pada ketersediaan angkutan umum yang disebabkan karena jumlah kendaraan yang dioperasikan beberapa trayek masih kurang dibawah nilai yang direkomendasikan yakni kurang dari 80%, kurangnya kepentingan waktu perjalanan karena pengemudi angkutan kota memutuskan sendiri kecepatan operasi yang dikehendaknya, menghentikan dan memarkir kendaraan sementara untuk menunggu penumpang (*ngetem*), kurangnya kemudahan berpindah antar angkutan umum yang disebabkan karena tidak semua trayek angkutan kota masuk kedalam terminal, kurangnya rasa nyaman didalam kendaraan akibat suhu udara yang tidak sejuk, dan kurangnya pembatasan jumlah penumpang oleh pengemudi sehingga terkadang penumpang berdesak-desakkan, belum lagi jika barang yang dibawah penumpang cukup banyak.

Untuk mengatasi berbagai masalah faktor keandalan tersebut di atas khusus untuk perpindahan antar angkutan umum, dan ketersediaan angkutan umum, Pemkot perlu menyediakan sarana angkutan lain yang khusus beroperasi di antara jalur trayek dengan terminal atau antar trayek, namun berbiaya murah misalnya becak dan pembangunan pedestrian yang memberikan rasa nyaman bagi pejalan kaki, Sedangkan kepentingan waktu perjalanan, kenyamanan didalam kendaraan dan kepadatan penumpang, hal ini bisa di atasi dengan memberi pemahaman dan pengertian kepada

⁷ Ofyar Z.Tamlin, *Perencanaan Pemodelan & Rekayasa Transportasi*, ITB, Bandung 2008 hal 455.

para pengemudi tentang pentingnya memberikan pelayanan kepada penumpang, kerugian akibat meningkatnya biaya operasi karena terlalu banyak berhenti namun mesin kendaraan dalam keadaan hidup, pembatasan penumpang yang tidak harus berdasarkan batasan jumlah penumpang, dan ongkos perjalanan yang berbeda jika membawa barang. Untuk dua yang terakhir sebaiknya harus melalui kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah.

c. Faktor Keresponsifan

Pada faktor ini berdasarkan hasil analisis berada dalam kriteria cukup baik dan hal ini bukan disebabkan oleh kebijakan transportasi yang ada. Persepsi responden terhadap kekurangan pada faktor ini adalah masih ada pengemudi yang tidak cepat yang tidak cepat tanggap terhadap masalah yang terjadi sepanjang perjalanan, misalnya pengemudi yang diam saja jika terjadi kemacetan karena ada kendaraan yang berhenti ditengah jalan akibat kerusakan mesin, kecepatan kendaraan tidak dikurangi ketika melewati lintas penyeberangan bagi pejalan kaki (*Zebra cross*), saling berebutan penumpang, pengemudi tidak memberi kemudahan bagi kendaraan tidak bermesin dan lain-lain. Karena hal ini menyangkut perilaku pengemudi, maka untuk mengatasinya diperlukan kesadaran dari para pengemudi, disamping itu pemkot perlu juga membuat kebijakan yang menyangkut kewajiban bagi pengemudi angkutan umum ketika berada di jalan, lengkap dengan sanksi akibat tidak memenuhi kewajiban tersebut dan yang terakhir adalah adanya pemberian penghargaan bagi pengemudi teladan, pengemudi yang dinilai melaksanakan kewajibannya dengan baik.

d. Faktor Jaminan

Berdasarkan hasil analisis dan wawancara, kekurangan pada faktor jaminan terjadi pada semua indikator yaitu pada perlengkapan surat-surat kendaraan seperti Surat Izin Mengemudi (SIM), Izin operasi, izin trayek, dan masa uji kendaraan karena masih ada saja pengemudi yang ditahan kendaraannya ketika

dilakukan pemeriksaan oleh petugas dijalan. Disamping itu juga terdapat kekurangan pada ketrampilan dan kemampuan supir mengemudikan kendaraan, seperti berhenti pada rambu dilarang berhenti, ketika memasuki persimpangan, ketika mendahului kendaraan lain, ketika berada dijalan pada kawasan yang ramai dan lain-lain. Kurangnya rasa aman pengguna angkutan umum dari kecelakaan dan aksi kejahatan, karena supir masih sering mengemudi kendaraan dengan kecepatan yang tinggi guna mengejar setoran sehingga sering menimbulkan rasa cemas bagi penumpang didalam kendaraan.

Ketiga kekurangan tersebut harus di atasi, salah satunya dengan ketegasan aparaturnya dalam menjalankan peraturan mengenai persyaratan memiliki SIM, izin trayek, izin operasi dan masa uji. Rekomendasi yang diberikan penulis pada interpretasi kebijakan transportasi.

c. Faktor empati

Faktor yang terakhir dari kualitas pelayanan angkutan umum adalah faktor empati, yaitu perhatian khusus yang diberikan oleh pengemudi kepada masalah dan keluhan penumpang. Secara umum faktor ini memiliki kriteria cukup baik, kekurangan yang dipersepsikan oleh responden adalah pada masih adanya pengemudi yang kurang memiliki kesadaran atau kerelaan untuk menerima masukan, kritikan atau saran dari pengguna angkutan umum atas pelayanan yang diberikan. Hal ini dirasakan perlu guna memperbaiki kelemahan dan kekurangan pelayanan angkutan umum.

Untuk mengatasi hal ini, sebaiknya peguyuban para supir yang merupakan organisasi bagi pengemudi senantiasa memberikan pemahaman kepada para anggotanya tentang pentingnya memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna angkutan umum, disamping itu jika perlu disediakan kotak pengaduan/ keluhan pengguna angkutan umum disekretariat peguyuban dan di lokasi Terminal angkutan umum.

5.8.2. Interpretasi dan Rekomendasi Penelitian terhadap Kebijakan Transportasi dan Kualitas Pelayanan angkutan Umum di Kota Tegal

Pada dasarnya permasalahan kebijakan transportasi dan pelayanan angkutan umum di Kota Tegal hamper sama dengan yang terjadi di Kota Cirebon, Karena itu dalam melakukan interpretasi terhadap hasil analisis untuk Kota Tegal, beberapa rekomendasi disamakan dengan rekomendasi diberikan untuk Kota Cirebon , yang diuraikan sebagai berikut :

A. Interpretasi dan Rekomendasi terhadap Kebijakan Transportasi Di Kota Tegal

Di Kota Tegal kebijakan transportasi dalam bentuk Peraturan daerah (Perda) yang menjadi bahan literatur utama bagi penelitian ini yaitu Perda No. 10 Thn 2001 Tentang Retribusi Terminal, Perda No. 13 Tahun 2001 Tentang Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor, Perda No. 14 Thn 2001 Tentang Retribusi Izin Trayek Dan Izin Operasi Angkutan Umum dan Perda No. 15 Thn 2001 Tentang Perlengkapan Jalaa. Dari semua peraturan daerah tersebut tujuan utama untuk menarik Retribusi, guna menambah Pendapatan Asli Daerah (PAD). Keterkaitanya dengan kualitas pelayanan angkutan umum sangat kurang. Dalam beberapa peraturan tersebut tidak disebutkan pasal-pasal yang terkait dengan pelayanan angkutan umum tetapi lebih banyak menekankan tentang tata cara pengujian, sanksi dan hukuman jika tidak melakukan pengujian dan pembayaran retribusi pengujian kendaraan bermotor. Hal ini yang kemudian mengakibatkan pendapat responden tentang pengaruh kebijakan tersebut kepada kontribusi bagi Pendapatan asli daerah lebih besar dari pada tujuan lain.

Secara umum hasil kebijakan dibidang transportasi di Kota Tegal masuk dala kategori cukup baik, ada beberapa alasan yang mendasari jawaban tersebut antara lain yaitu :

1. Jangkauan wilayah pelayanan angkutan umum yang hanya terdiri dari 2 trayek, mempermudah perencanaan , pelaksanaan dan pengawasan setiap kebijakan transportasi
2. Sosialisasi kebijakan mudah dilakukan terutama kepada para operator angkutan umum karena jumlah kendaraan yang ada hanya 42 kendaraan dan berada dalam 2 organisasi peguyuban.
3. Fungsi Peguyuban pengemudi yang memberi bantuan kemudahan bagi setiap pengemudi dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, pengurusan izin kendaraan, sumbangan kematian, dan lain-lain sama seperti yang dilakukan di Kota Cirebon, dengan mengumpulkan dana Rp 1000. Perhari.
4. Status kewenangan pengelolaan jalan yang lebih banyak dimiliki oleh Kabupaten Tegal dan pemerintah pusat, memberi kemudahan bagi pemerintah dalam mengelolah sarana transportasi perkotaan.
5. Pemerintah kota dalam hal ini Dinas Perhubungan selalu giat melaksanakan pengontrolan terhadap kelayakan setiap angkutan umum dengan selalu mengadakan pemeriksaan berkala di jalan bersama dengan instansi terkait lainnya
6. Adanya pelayanan satu atap dan penetapan batasan waktu pengurusan terhadap pembayaran retribusi sehingga memberi kemudahan pelayanan
7. Ketersedian berbagai jenis kendaraan angkutan umum yaitu berupa bus, angkutan kota, taxi, becak dan sepeda dengan Terminal bus yang bertipe A berada dalam satu lokasi dengan terminal angkutan kota.

Selain hal-hal tersebut di atas, beberapa responden terutama pengguna angkutan umum berpendapat tidak setuju/ kurang terhadap pernyataan pada kebijakan transportasi tersebut. Ada beberapa alasan yang mendasari jawaban kurang terhadap kebijakan tersebut dan meminta perlu ada perbaikan yaitu :

1. Keberadaan Dinas yang menangani masalah transportasi yaitu Dinas Perhubungan, Komunikasi dan informasi yang selain mengurus transportasi juga bertugas untuk mengurus masalah komunikasi dan informasi sehingga tidak optimal dalam mengurus masalah transportasi.
2. Kebijakan dari pemerintah daerah yang tidak membatasi jumlah dan jalur kendaraan roda dua, menyebabkan pendapatan para pengemudi sangat berkurang dibanding ketika kendaraan roda dua masih kurang.
3. Dukungan dari pemerintah daerah terhadap para pengemudi masih sangat kurang, misalnya tidak adanya subsidi untuk pembelian perlengkapan kendaraan yang cukup mahal, maupun penghargaan jika pengemudi memiliki prestasi tertentu.
4. Kurangnya koordinasi antar wilayah Kota Tegal dan Kabupaten Tegal dalam menangani masalah angkutan umum, mengingat bahwa banyak kendaraan melewati batas kedua daerah tersebut.

Secara lebih rinci hal berbagai masalah tersebut ini akan dijelaskan berdasarkan faktor-faktor kebijakan sebagai berikut :

a. Faktor Kepedulian

Dari hasil pengamatan dan analisis yang dilakukan terhadap nilai kepedulian terlihat bahwa hasilnya tidak berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan angkutan umum terutama pada faktor koresponsifan, jaminan, dan empati. Walaupun persepsi responden secara keseluruhan terhadap indikator nilai kepedulian ini cukup baik. Jika dilihat dari persepsi responden terhadap indikator kepedulian ini maka ada beberapa Faktor yang dirasakan masih kurang baik. Hal ini dapat dilihat pada masih kurang puas terhadap manfaat kebijakan bagi pengendalian angkutan umum dan kemudahan untuk memahami berbagai kebijakan transportasi.

Hal ini terjadi karena isi kebijakan tidak terkait dengan pengendalian angkutan umum. Kebijakan lebih banyak

menyebutkan tentang tata cara pembayaran retribusi, maka kedepan perlu ada perubahan isi kebijakan transportasi agar kebijakan tersebut dapat mengendalikan pelayanan angkutan umum. Terkait dengan hal ini, Pemerintah Kota Tegal sebaiknya menunggu diberlakukannya perubahan atas Undang-undang No. 14 tahun 1992 tentang lalu lintas dan angkutan jalan yang telah disyahkan oleh DPR.

Kurangnya pemahaman terhadap berbagai kebijakan tersebut terutama bagi pengguna angkutan umum, Karena kebijakan tersebut tidak diperuntukan bagi mereka selain itu akibat kurang jelas dan rendahnya tingkat penjelasan yang diberikan oleh Dinas perhubungan, informasi dan komunikasi, oleh karena itu sebaiknya masalah ini di atasi dengan memanfaatkan bidang komunikasi dan informasi si instansi ini, dan komunikasi informal melalui radio..

b. Faktor Sikap

Indikator yang masih kurang baik adalah tingkat konsistensi pelaksanaan kebijakan transportasi. walaupun menurut hasil analisis tersebut faktor sikap cukup baik, namun hal ini kurang berpengaruh kepada peningkatan kualitas pelayanan angkutan umum.

Kurangnya konsistensi pelaksanaan kebijakan transportasi karena kurangnya pengawasan dari pejabat yang lebih tinggi atau pelaksana pengawasan di unit-unit pemerintah Kota Tegal. Untuk memperbaiki hal ini dan menyempurnakan tingkat konsistensi aparat, dalam melaksanakan kebijakan, maka perlu pengawasan dari pimpinan Dinas Perhubungan, DPRD, serta unit-unit pengawasan yang lebih tinggi.. Disamping itu perlu pengenaan sanksi yang lebih tegas terhadap petugas yang tidak melaksanakan kebijakan dengan baik, hal ini dapat dilakukan melalui keterbukaan pihak penda untuk menerima masukan dan keluhan dari masyarakat. sehingga bagi petugas ini menjadi alat penekan untuk menjalankan tugasnya demi peningkatan kualitas pelayanan angkutan umum sesuai kebijakan yang dimaksud.

c. Faktor Keadilan dan Kepentingan Umum

Berdasarkan hasil analisis yang dianggap masih kurang baik pada faktor ini terdapat pada semua indikator terutama pada hukuman dan sanksi serta perlindungan terhadap kepentingan umum, jangkauan pelayanan angkutan umum dan terakhir sifat diskriminatif kebijakan, hal ini menyebabkan faktor keadilan dan kepentingan umum tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan angkutan umum.

Kurangnya keadilan atas ketentuan hukuman dan sanksi terhadap pelanggaran kebijakan, hal ini disebabkan karena perilaku petugas yang tidak profesional dalam melaksanakan tugasnya, dan isi kebijakan yang hanya memberi sanksi kepada masyarakat tetapi tidak memberi sanksi bagi petugas jika tidak melaksanakan kebijakan, sehingga petugas mudah berkompromi dengan pihak-pihak yang melanggar kebijakan. Untuk mengatasi hal ini, karena kondisinya sama dengan yang terjadi di Kota Cirebon, maka penulis merekomendasikan hal sama terhadap Kota Tegal

Kurangnya jangkauan pelayanan angkutan umum menyebabkan kurangnya perlindungan kepentingan umum akan layanan angkutan umum. Hal ini dikarenakan masih ada beberapa kawasan yang tidak diakses angkutan umum. misalnya kawasan alun-alun Kota Tegal. Dan masih panjangnya rute perjalanan untuk menuju lokasi tertentu padahal jaraknya cukup dekat. Untuk mengatasi hal ini pemerintah kota sebaiknya mengoptimalkan fungsi kendaraan tidak bermesin seperti becak dan sepeda untuk menuju lokasi-lokasi tertentu. Selanjutnya Untuk indikator tentang kebijakan transportasi yang masih diskriminatif, tidak terdapat kebijakan yang memprioritaskan transportasi bagi golongan masyarakat yang berpendapatan kurang, orang cacat, wanita, anak-anak, manula dan bagi warga kota yang tidak mempunyai tempat tinggal. Untuk itu pemerintah harus segera menyesuaikan kebijakan yang ada dengan perubahan undang-undang lalu lintas dan

angkutan jalan, disamping itu Dinas Perhubungan Kota Tegal perlu meningkatkan pengetahuan tentang sistem transportasi bagi menyediakan aksesibilitas (kemudahan) bagi setiap pengguna (manusia), barang dan jasa secara adil, seimbang biaya rendah dan mempunyai dampak yang kecil.

B. Interpretasi dan Rekomendasi Penelitian terhadap Kualitas Pelayanan angkutan Umum di Kota Tegal

Secara menyeluruh kualitas pelayanan angkutan umum di Kota Tegal berada dalam kategori cukup baik. Ada beberapa alasan yang mendasari hal tersebut yaitu :

1. Kondisi *load faktor* pada 2 jaringan trayek sebesar 70%, sehingga masih bisa melayani kebutuhan akan angkutan umum, tanpa harus menambah jumlah kendaraan
2. Kondisi jalan dan jembatan di Kota Tegal dalam kondisi baik di atas 85% sepanjang 152.349 km dan rusak berat 0%, yang lainnya dalam kondisi rusak sedang dan rusak, sehingga memperlancar pergerakan kendaraan dalam kota
3. Jenis kendaraan tidak bermesin seperti sepeda, masih menjadi angkutan penunjang utama bagi masyarakat dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari.

Disamping itu Beberapa responden yang menyebutkan tidak setuju atau kurang terhadap pernyataan kualitas pelayanan angkutan umum, beberapa alasan yang mendasarinya yaitu :

1. Belum adanya jalur khusus untuk sepeda dan becak padahal jenis kendaraan masih menjadi penunjang utama bagi aktivitas masyarakat di Kota Tegal, hal menyebabkan hampir di seluruh ruas jalan kendaraan bermotor bercampur dengan kendaraan tidak bermotor , sehingga mempengaruhi kecepatan kendaraan angkutan umum dan berpengaruh terhadap penyebab kemacetan pada ruas jalan tertentu
2. Perilaku pengemudi angkutan kota yang memutuskan sendiri kapan mereka beroperasi, kecepatan operasi, menghentikan dan memarkir kendaraan untuk menunggu penumpang.

Secara terperinci hal ini akan dijelaskan sebagai berikut :

a. Faktor Terukur

Dari hasil pengamatan dan analisis data terhadap faktor terukur ini, hasil yang diperoleh adalah cukup baik, namun demikian perbaikan yang perlu diperbaiki adalah pada biaya perjalanan yang masih dianggap memberatkan terutama bagi para supir, kemudian jenis kendaraan yang terlalu tinggi pintunya, sehingga menyulitkan beberapa penumpang turun naik, kondisi tempat pelayanan yang berada jauh dipinggir kota, kondisi halte yang tidak berfungsi dengan baik dan jalur trayek yang justru memperpanjang jarak perjalanan kelokasi tertentu, begitupun dengan kekurangan informasi pelayanan angkutan karena tempat informasi hanya pada satu tempat .

Dari semua indikator tersebut yang dianggap sangat besar kekurangannya adalah pada indikator biaya perjalanan yang dianggap masih memberatkan terutama bagi pihak operator .Hal ini disebabkan karena biaya Rp 2000, dianggap masih murah, tidak sebanding dengan biaya operasional dan pendapatan bersih. Sama seperti di Kota Cirebon, pendapatan bersih sehari adalah Rp.15.000, pendapatan yang sangat kurang untuk memenuhi kebutuhan keluarga sehari-hari. Untuk mengatasi hal ini, Pemerintah Kota (Pemkot) Kota Tegal perlu selalu melibatkan partisipasi semua pihak dalam menentukan tarif angkutan umum. Pemkot juga sebaiknya memberikan subsidi seperti yang disarankan untuk Kota Cirebon. Selain itu perlu ada perbaikan atau peningkatan mutu prasarana dan sarana transportasi.

Terkait dengan masalah tingginya pintu masuk kendaraan, pemerintah kota sebaiknya mendesain halte-halte dengan menyesuaikannya dengan tinggi pintu angkutan kota, hal ini sekaligus mengoptimalkan fungsi halte.

b. Faktor Keandalan

Untuk faktor keandalan, walaupun dalam kriteria baik, masih ada responden yang tidak setuju atau merasa kurang terhadap faktor keandalan kualitas pelayanan angkutan umum tersebut yaitu pada

kemudahan perpindahan antar angkutan umum, turun naik kendaraan, ketersediaan angkutan umum yang disebabkan karena jumlah kendaraan yang dioperasikan masih kurang terutama yang menuju kelokasi wisata di kawasan Pantai Kota Tegal, kurangnya kepentingan waktu perjalanan karena pengemudi angkutan kota memutuskan sendiri kecepatan operasi yang dikehendakinya, menghentikan dan memarkir kendaraan sementara untuk menunggu penumpang (*ngetem*), kurangnya rasa nyaman didalam kendaraan akibat suhu udara yang tidak sejuk, kurangnya pembatasan jumlah penumpang oleh pengemudi sehingga terkadang penumpang berdesak-desakkan, belum lagi jika barang yang dibawah penumpang cukup banyak.

Untuk mengatasi berbagai masalah faktor keandalan tersebut di atas, khusus untuk perpindahan antar angkutan umum, dan ketersediaan angkutan umum, Pemkot perlu menyediakan sarana angkutan lain yang khusus beroperasi di antara jalur trayek dengan terminal atau antar trayek, namun berbiaya murah misalnya becak dan pembangunan pedestrian bagi pejalan kaki, Sedangkan kepentingan waktu perjalanan, kenyamanan didalam kendaraan dan kepadatan penumpang, hal ini bisa di atasi dengan memberi pemahaman dan pengertian kepada para pengemudi tentang pentingnya memberikan pelayanan kepada penumpang, kerugian akibat meningkatnya biaya operasi karena terlalu banyak berhenti namun mesin kendaraan dalam keadaan hidup, pembatasan penumpang yang tidak harus berdasarkan batasan jumlah penumpang, dan ongkos perjalanan yang berbeda jika membawa barang. Untuk dua yang terakhir sebaiknya harus melalui kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah.

c. Faktor Keresponsifan, Jaminan dan Empati.

Pada faktor-faktor ini masalah yang dihadapi sama persis dengan yang terjadi di Kota Cirebon, terutama pada perilaku pengemudi, karena itu penulis merekomendasi mengatasinya sama seperti yang diusulkan untuk Kota Cirebon.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis terhadap data yang diperoleh, maka kesimpulan dan saran dari hasil penulisan ini adalah sebagai berikut :

6.1. KESIMPULAN

- a. Faktor-faktor kebijakan publik yang terdapat di dalam kebijakan transportasi di daerah adalah Nilai Kepedulian (*care*), Nilai Sikap (*Share*) dan Nilai Keadilan dan Kepentingan Umum (*Justice and Fair*)
2. Faktor-faktor kualitas pelayanan publik yang terdapat pada pelayanan angkutan umum di daerah adalah : Berwujud (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Keresponsifan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empaty*)
3. Berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya diperoleh hasil sebagai berikut :
 - a. Hasil dari kebijakan transportasi
 - 1) Untuk faktor kepedulian hasil yang diperoleh adalah cukup baik ,namun demikian masih ada terdapat kekurangan pada pengguna terhadap faktor ini seperti pada pemahaman terhadap isi kebijakan yang kurang dimengerti
 - 2) Untuk faktor sikap, hasil yang diperoleh di kedua kota adalah cukup baik, tetapi beberapa hal yang masih kurang terutama bagi operator angkutan umum adalah pada kekonsistenan petugas dalam melaksanakan kebijakan dan pengawasan dari pemerintah terhadap pelaksanaan kebijakan
 - 3) Untuk faktor keadilan dan kepentingan umum, walaupun hasil yang diperoleh adalah cukup baik, namun bagi operator dan pengguna angkutan umum hal yang masih dianggap kurang adalah kebijakan yang masih bersifat diskriminatif, dan hukuman dan sanksi yang dirasa tidak adil,

- b. Hasil dari kualitas pelayanan angkutan umum
- 1) Untuk faktor terukur hasil yang diperoleh adalah cukup baik, beberapa indikator yang dirasa kurang terutama bagi pengguna angkutan umum adalah kondisi tempat pelayanan yang masih kurang bersih, informasi pelayanan yang hanya tersedia di terminal, dan mahalny biaya perjalanan.
 - 2) Untuk faktor keadilan, hasil yang diperoleh cukup baik, namun yang dirasa bagi pengguna yang masih kurang adalah kurangnya pengemudi memberi perhatian terhadap kepentingan waktu pengguna, kenyamanan dan kepadatan di dalam kendaraan, dan tidak mudah melakukan perpindahan antar kendaraan angkutan umum
 - 3) Untuk faktor keresonsifan hasil yang diperoleh berada dalam kategori cukup baik, tetapi hal ini lebih disebabkan karena penilaian pengguna terhadap perilaku pengemudi yang dianggap cukup merespon masalah selama diperjalanan.
 - 4) Untuk faktor jaminan hasil yang diperoleh adalh cukup baik, hal yang masih kurang adalah pada kelengkapan surat-surat kendaraan, karena masih banyak kendaraan yang ditahan petugas ketika ada pemeriksaan di jalan. Kekurangan lainnya adalah pada jaminan keamanan dan keselamatan dari kejahatan dan kecelakaan, karena pengemudi selalu mempercepat laju kendaraan untuk mengejar setoran, sehingga kurang memperhatikan rasa aman dari pengguna.
 - 5) Faktor empati pada kedua kota memiliki kategori yang baik, karena perilaku pengemudi yang memang memiliki kultur budaya yang sopan, maka bagi pengguna, perhatian pengemudi terhadap masalah dan keluhan pengguna cukup baik
4. Hasil berdasarkan perbedaan kelompok responden
- a. Untuk kebijakan transportasi diperoleh di Kota Cirebon, Regulator, Operator dan pengguna banyak menyatakan tidak setuju pada kebijakan transportasi terutama pada manfaat kebijakan, kemampuan pemerintah, jangkauan kebijakan dan tidak konsistennya petugas dalam menjalankan kebijakan, sedangkan di Kota Tegal hanya

pengguna dan operator yang banyak menyatakan tidak setuju pada kebijakan transportasi terutama pada perlindungan kepentingan umum terhadap pelayanan angkutan umum.

- b. Untuk kualitas pelayanan angkutan umum, di Kota Cirebon menurut Regulator, Operator dan pengguna yang berbeda dengan Legislatif adalah pada informasi pelayanan, biaya perjalanan, kenyamanan dan perilaku pengemudi, selain itu pengemudi juga dianggap masih kurang trampil dalam mengendarai kendaraan, sedangkan di Kota Tegal pendapat yang sama diberikan oleh pengguna dan operator, Legislatif sependapat dengan Regulator

5. Hasil Pengaruh kebijakan transportasi secara parsial terhadap kualitas pelayanan angkutan umum dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Secara umum di kedua kota kebijakan berpengaruh kuat dan positif terhadap kualitas pelayanan angkutan umum, dan diperkirakan semakin baik kebijakan pemerintah kota kota dibidang transportasi, akan semakin baik pula kualitas pelayanan angkutan umum.
- b. Pengaruh variabel kebijakan transportasi secara parsial terhadap terukur (*Tangibles*) pelayanan di Kota Cirebon, nilai kepedulian memiliki pengaruh yang kuat, sementara sikap, keadilan dan kepentingan umum memiliki pengaruh yang cukup signifikan. Semakin bagus faktor-faktor kebijakan tersebut, maka diperkirakan semakin bagus juga faktor terukur, sedangkan di Kota Tegal , nilai kepedulian, sikap, keadilan dan kepentingan umum memiliki pengaruh yang cukup signifikan. Semakin bagus nilai kepedulian, sikap , keadilan dan kepentingan umum maka diperkirakan semakin bagus juga faktor wujud kualitas pelayanan angkutan umum,
- c. Untuk pengaruh variabel kebijakan transportasi secara parsial, terhadap keandalan (*Reliability*) kualitas pelayanan di Kota Cirebon, nilai kepedulian ,keadilan dan kepentingan umum memiliki pengaruh yang cukup signifikan , sementara faktor sikap tidak berpengaruh. Semakin bagus nilai kepedulian, keadilan dan kepentingan umum maka diperkirakan semakin bagus pula faktor

keandalan kualitas pelayanan angkutan umum, sedangkan di Kota Tegal, nilai kepedulian dan sikap, memiliki pengaruh yang cukup signifikan . sementara nilai keadilan dan kepentingan umum memiliki pengaruh yang kuat. Semakin bagus nilai kepedulian, sikap, keadilan dan kepentingan umum maka diperkirakan semakin bagus pula faktor keandalan kualitas pelayanan angkutan umum,

- d. Untuk pengaruh variabel kebijakan transportasi secara parsial, terhadap koresponsifan (*Responsiveness*) pelayanan di Kota Cirebon, nilai kepedulian ,keadilan dan kepentingan umum memiliki pengaruh yang cukup signifikan sementara faktor sikap tidak berpengaruh. Semakin bagus nilai kepedulian, keadilan dan kepentingan umum maka diperkirakan semakin bagus pula faktor koresponsifan dari kualitas pelayanan angkutan umum, sedangkan di Kota Tegal, nilai kepedulian ,keadilan dan kepentingan umum memiliki pengaruh yang cukup signifikan sementara faktor sikap tidak berpengaruh. Semakin bagus nilai kepedulian, keadilan dan kepentingan umum maka diperkirakan semakin bagus pula faktor koresponsifan. Terhadap jaminan (*Assurance*) pelayanan, nilai sikap dan keadilan memiliki pengaruh yang cukup signifikan sementara faktor kepedulian tidak berpengaruh. Semakin bagus nilai sikap, keadilan dan kepentingan umum maka diperkirakan semakin bagus pula faktor jaminan dari kualitas pelayanan angkutan umum,
- e. Untuk pengaruh variabel kebijakan transportasi secara parsial, terhadap jaminan (*Assurance*) pelayanan, nilai sikap ,keadilan dan kepentingan umum memiliki pengaruh yang cukup signifikan sementara faktor kepedulian tidak berpengaruh. Semakin bagus nilai sikap, keadilan dan kepentingan umum maka diperkirakan semakin bagus pula faktor jaminan dari kualitas pelayanan angkutan umum,
- f. Dan terakhir, nilai sikap ,keadilan dan kepentingan umum dari kebijakan transportasi di Kota Cirebon dan Kota Tegal tidak memiliki pengaruh terhadap faktor empati (*empaty*) dari kualitas pelayanan angkutan umum.

6.2. SARAN-SARAN

1. Karena secara umum ada pengaruh yang cukup signifikan dari kebijakan transportasi terhadap kualitas pelayanan angkutan umum di Kota Cirebon dan Kota Tegal, maka perlu dijalankan secara optimal dan baik. seperti kekonsistenan dalam menjalankan kebijakan, sosialisasi kebijakan secara rutin dan non formal, pengawasan yang terus menerus dan ketat, dan perlunya pemberian penghargaan atas kerja petugas yang dinilai melaksanakan kebijakan dengan baik.
2. Untuk prosedur dan mekanisme penyusunan kebijakan, pemerintah kota harus meningkatkan peran serta masyarakat yang terkena dampak dari kebijakan tersebut. Partisipasi dari berbagai pihak dalam perumusan, pelaksanaan dan pengawasan akan memberikan rasa tanggung jawab yang sama dalam melaksanakan kebijakan.
3. Untuk peningkatan kualitas pelayanan angkutan, pemerintah kota perlu senantiasa memberi pemahaman kepada pengemudi dan pengguna angkutan umum melalui berbagai pelatihan, seminar, terutama tentang pentingnya peningkatan pelayanan yang berkualitas. Untuk mendukung hal tersebut, pemerintah perlu memberikan bantuan keringanan biaya pembelian suku cadang kendaraan bagi operator angkutan umum.
4. Karena kendaraan tidak bermotor masih sangat penting bagi pergerakan masyarakat, maka pemerintah kota perlu membuat kebijakan khusus tentang jenis kendaraan ini, baik dengan membuat jalur khusus, pembatasan kendaraan bermotor dan membangun pedestrian yang nyaman terutama pada daerah yang pusat keramaian dan kebudayaan.
5. Untuk kedepan beberapa peraturan harus segera dirubah untuk menyesuaikan dengan perubahan atas Undang-undang Lalu lintas angkutan jalan yang baru, Undang-undang tentang pelayanan publik., Undang –undang tentang pajak dan retribusi dan Undang-undang tentang Pemerintahan Daerah.

DAFTAR PUSTAKA

Buku Teks/Bahan Kuliah :

- Drs.Ridwan, MBA. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Penerbit Alfabeta Bandung . (2004.)
- Drs.Ridwan,M.B.A., *skala pengukuran variabel-variabel penelitian* alfabelta Bandung (2002)
- Dunn, William N. , *Pengantar analisis Kebijakan Publik*, edisi ke 2 Gajah Mada University Press. Yokyakarta,(1981)
- Jachrizal Sumabrata"*Kebijakan transportasi perkotaan*"bahan kuliah Transportasi , Fakultas Teknik, UI, (2008)
- Miro, Fidel, *Perencanaan Transportasi*, Penerbit Erlangga Jakarta,(2005)
- Prijana dan Sedemendison, "*Metode Sampling Terapan*"Humoniora, Baudung ,2005
- Ridwan, *Dasar-dasar statistika*, alafabeta Bandung, (2003)
- Sambas Ali Muhidin.SPd.M.Si. *Analisa Korelasi, Regresi dan Jahur Dalam Penelitian*. Cv.Pustaka Setia, Bandung, Tahun (2007).
- Singarimbun, Masri dan Sofyan effendi, *metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta.(1989)
- Sugiyono, *Policy Research* , Gajah Mada , Yokyakarta,(1994)
- Suharto, Edi,*Pembangunan, Kebijakan Sosial dan Pekerjaan Sosial: Spektrum Pemikiran*, Bandung,(1997)
- Tamin, Ofyar Z, *Perencanaan, Pemodelan dan rakayasa Transportasi*, Penerbit ITB, Bandung,(2008)
- Tangkilisan, Hessel Nogi S, *implementasi Kebijakan Publik*, Lukman offset dan Yayasan Pembaharuan Administrasi publik Indonesia (YPAPI), Yokyakarta, (2003)
- Winarno, Budi, *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Penerbit Media Pressindo, Yokyakarta(2002)
- Yamit, Zulian, *Manajemen Kualitas*, Ekonsia, Yokyakarta, (2004)
- Zeithaml, Valeria, A, Parasuraman, A. and Leonard L. Berry, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expection*, The Free Press, A Division of Macmillan, Inc. New York. USA .(1990)

Tesis / Disertasi/Seminar/laporan

Amiruddin " *Kinerja Pelayanan Publik Oleh Birokrasi*" Laporan Penelitian,UHAMKA , (2007)

Ferry Sinurat, *Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Kualitas Pelayanan Pencrbitan Surat Keputusan Otorisasi (SKO) Pada Biro keuangan Prov. DKI Jakarta* Tesis Fisip,UI. (2004)

Hoesein " *Kebijakan Otonomi daerah* " seminar Otda Pemda Cirebon ,(2003)

Rahmat Salam . *Kinerja Birokrasi Daerah dalam Pelayanan Masyarakat*. Disertasi Fisip,UI.(2003)

Ricky Moh. Hanafie ,*Pengaruh Kebijakan reformasi Peayanan dan Aplikasi system EDI terhadap kualitas Pelayanan Kepabenan Pada Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Khusus Tanjung Priok I*. Tesis Fisip UI.(2003)

Syafruddin, *Strategi Perusahaan Transportasi Darat meningkatkan Kualitas Pelayanan Bus Kota*, Tesis Fakultas Ekonomi UI. (2002)

Wahyu Satrio utomo. *Faktor-faktor yang mempengaruhi otonomi Disektor transportasi*. Tesis Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, UI ,(2000)

Jurnal :

Astrid Jakob a, John L. Craig a, Gavin Fisher, *Transport cost analysis: a case study of the total costs of private and public transport in Auckland* Journal e n v i ronmental science & pol icy 9 (2 0 0 6) 5 5 – 6 6,

Gabriela Beira^o , J.A. Sarsfield Cabral *Understanding attitudes towards public transport and private car: A qualitative study* Transport Policy 14 478–489, 2007

M. Hatzopoulou , E.J. Miller, *Institutional integration for sustainable transportation policy in Canada* Transport Policy] 13 (2006) 185- 201),

M. Sohail *, D.A.C. Maunder, S. Cavil , *Effective regulation for sustainable public transport in developing countries*Transport Policy 13 177–190, 2006

Mark Wardman, *Public transport values of time* Transport Policy 11 (2004) 363–377(2004)

Neil Paulley a, Richard Balcombe a, Roger Mackett *The demand for public transport: The effects of fares, quality of service, income and car ownership* .Transport Policy 13 (2006) 295–306, 2006

Norman Flynn" *Problem public Service & Government* " Jurnal Tranport Policy Vol.IV Thn.2000

Quade, E.S. , *Analysis for Public Decisions*, New York: Journal Transport policy Vol. XIV Elsevier Science , 1992

Undang-Undang Dan Peraturan Pemerintah

UU. No. 32 Tahun 2004 *tentang Pemerintahan Daerah*

Undang-Undang no. 14 Tahun 1992 *tentang Lalulintas dan angkutan Jalan Raya*. dan perubahannya pada UU no. 22 tahun 2009 .

PP No.38 *Tentang Pembagian Wewenang Pemerintah Pusat Dan Daerah*

PP No. 41 Tahun 1993 *tentang Angkutan Jalan*

PP No. 44 Tahun 1993 *tentang Kendaraan dan Pengemudi*

Kepmen Perhubungan No. KM 35 Tahun 2003 *tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum*

Perda Kota Cirebon No. 7 Tahun 2001 *Tentang Pengujian kendaraan bermotor dan Perda kota Cirebon No. 16 Tahun 2002 Tentang Perubahannya*

Perda Kota Cirebon No. 13 Tahun 2001 *Tentang Pelayanan Terminal Penumpang*

Perda Kota Cirebon Nomor 1 tahun 2001 *Tentang Ijin penyelenggaraan tempat parkir umum Di luar badan jalan Peraturan daerah kota cirebon no. 2 tahun 2008 Tentang Parkir Dibadan Jalan*

Perda Kota Tegal No. 10 Tahun 2001 *Tentang Retribusi Terminal*

Perda Kota Tegal No. 13 Tahun 2001 *Tentang Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor*

Perda Kota Tegal No. 14 Thn 2001 *Tentang Reiribusi Izin Trayek Dan Izin Operasi Angkutan Umum*

Perda Kota Tegal No. 15 Thn 2001 *Tentang Perlengkapan Jalan*

Website

www.depdagri.com

www.dephub.com.

www.kotategal.com.

www.kotacirebon.com

www.ui.ac.id.

Kuisisioner 1 : PENGARUH KEBIJAKAN PEMERINTAH DAERAH DIBIDANG PERHUBUNGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN UMUM

1. Karakteristik Responden

- a. Umur : tahun
 b. Jenis kelamin : laki/perempuan (coret yang tidak perlu)
 c. Jabatan :

No :

2. Dibawah ini adalah beberapa Peraturan daerah (Perda) Kota Cirebon dan pernyataan tentang Faktor-faktor kebijakan yang terdapat dalam Perda tersebut. Bapak / Ibu/ Sdr (i) Diminta untuk MELINGKARI Faktor-faktor kebijakan tersebut JIKA SETUJU faktor-faktor kebijakan tersebut terdapat pada Perda yang dimaksud

No	Peraturan Daerah	FAKTOR-FAKTOR KEBIJAKAN			
		Nilai Kepedulian (<i>Care</i>)	Nilai Sikap (<i>Share</i>)	Nilai Keadilan (<i>justice</i>) dan Nilai Kepentingan Umum (<i>Fair</i>)	
	Kota Cirebon	1	2	3	4
1	Perda Kotamadya Daerah Tingkat II Cirebon No. 13 Tahun 1998 Tentang Retribusi Izin Trayek	1. Bermanfaat bagi pengendalian pelayanan angkutan umum 2. Mudah Dipahami oleh petugas dan pemilik kendaraan 3. Memberikan Kontribusi pada Pendapatan Asli Daerah (PAD)	4. Konsekuen dalam pelaksanaannya 5. Mengukur kemampuan Pemerintah dalam pengawasan, pengendalian, dan peningkatan mutu pelayanan	6. Tidak Diskriminatif 7. Terdapat Hukuman dan sanksi 8. Luas jangkauan pelayanan terbatas hanya dalam kota 9. Menjaga Kepentingan umum terhadap pelayanan angkutan umum	
2	Perda Kota Cirebon No. 7 Tahun 2001 Tentang Pengujian kendaraan bermotor dan Perda No. 16 T 2002 Tentang Perubahannya	1. Bermanfaat bagi pemantauan dan pengendalian terhadap persyaratan teknis dan laik jalan kendaraan 2. Mudah Dipahami oleh petugas dan pemilik kendaraan 3. Memberikan Kontribusi pada PAD	4. Konsekuen dalam pelaksanaannya 5. Mengukur kemampuan Pemerintah dalam memberikan jaminan keamanan dan keselamatan secara teknis terhadap penggunaan kendaraan	6. Tidak Diskriminatif 7. Terdapat Hukuman dan sanksi 8. Luas jangkauan pelayanan dapat dilakukan pada setiap kendaraan didaerah terdekat 9. Menjaga Kepentingan umum terhadap pelayanan angkutan umum	
3	Perda Kota Cirebon No. 13 Tahun 2001 Tentang Pelayanan Terminal Penumpang	1. Bermanfaat bagi perbaikan kinerja pelayanan terminal yang aman, nyaman dan lancar 2. Mudah Dipahami oleh petugas dan masyarakat 3. Memberikan Kontribusi pada PAD	4. Konsekuen dalam pelaksanaannya 5. Mengukur kemampuan Pemerintah dalam memberikan pelayanan penggunaan terminal	6. Tidak Diskriminatif 7. Terdapat Hukuman dan sanksi 8. Luas jangkauan pelayanan melayani AKAP, AKDP, dan angkutan dalam kota 9. Menjaga Kepentingan umum dalam penggunaan pelayanan terminal	
4	Perda Kota Cirebon No. 1 thn 2001 dan no. 2 tahun 2008 Penyelenggaraan tempat parkir umum	1. Bermanfaat bagi penyediaan sarana dan prasarana parkir yang memadai dan terpelihara 2. Mudah Dipahami oleh petugas dan masyarakat 3. Memberikan Kontribusi pada PAD	4. Konsekuen dalam pelaksanaannya 5. Mengukur kemampuan Pemerintah dalam memberikan pelayanan perparkiran	6. Tidak Diskriminatif 7. Hukuman dan sanksi 8. Luas jangkauan pelayanan terbatas dalam kota 9. Menjaga Kepentingan umum dalam menggunakan parkir	

3. Dibawah ini adalah beberapa Peraturan daerah (Perda) Kota Cirebon dan pernyataan tentang Faktor-faktor Pelayanan angkutan umum yang terkait dengan perda tsb. Bapak / Ibu/ Sdr (j) Diminta untuk MELINGKARI Faktor-faktor pelayanan angkutan umum tersebut JIKA SETUJU faktor-faktor tersebut terkait pada Perda yang dimaksud

No	Peraturan Daerah	Berwujud (<i>Tangibles</i>)	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Jamnan (<i>Assurance</i>)	Empati (<i>Emphathy</i>)
	Kota Cirebon	1	2	3	4	5
1	Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Cirebon No. 13 Tahun 1998 Tentang Retribusi Izin Trayek	1. Terdapat tempat pelayanan 2. Biaya dapat dibayar oleh pemilik angkutan umum 3. Trayek tersedia Halte dan Terminal 4. Informasi pelayanan	5. Ketersediaan angkutan umum 6. Ketepatan waktu 7. Perpindahan antar angkutan umum	8. Cepat tanggap	9. Pemilikan izin mengemudi 10. Kemampuan dan ketrampilan	
2	Peraturan Daerah Kota Cirebon No. 7 Tahun 2001 Tentang Pengujian kendaraan bermotor	1. Terdapat tempat pelayanan 2. Fasilitas Peralatan uji tersedia 3. Biaya tarif pengujian dapat dibayar 4. Tenaga penguji tersedia	5. Kenyamanan terhadap suhu kendaraan untuk laik jalan 6. Kelangkaan fungsi teknik kendaraan untuk laik jalan 7. Masa pemakaian kendaraan	8. Cepat tanggap	9. Pemilikan izin mengemudi 10. Kemampuan & ketrampilan 11. Keamanan & Keselamatan	
3	Peraturan Daerah Kota Cirebon No. 13 Tahun 2001 Tentang Pelayanan Terminal Penumpang	1. Lokasi terminal tersedia 2. Fasilitas utama dan penunjang tersedia 3. Biaya retribusi terminal dapat dibayar 4. Informasi Perjalanan	5. Ketersediaan angkutan umum 6. Ketepatan waktu 7. Perpindahan antar angkutan umum 8. Mudah turun naik kendaraan 9. Kepadatan didalam kendaraan	9. Cepat tanggap	10. Pemilikan izin mengemudi 11. Kemampuan dan ketrampilan 12. Keamanan Dan Keselamatan	13. Pelayanan oleh supir angkutan umum lebih dominan
4	Perda Kota Cirebon No.1 Thn 2001 Tentang Ijin penyelenggaraan tempat parkir umum Di badan jalan dan luar badan jalan di kota Cirebon	1. Tempat parkir tersedia 2. Biaya parkir dapat dibayar	3. Mudah turun naik kendaraan	4. Cepat tanggap	5. Keamanan Dan Keselamatan	

Lampiran 2 Contoh Kuisisioner ke -2

**Kuisisioner 2 : PENGARUH KEBIJAKAN PEMERINTAH DAERAH DIBIDANG
PERHUBUNGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN UMUM**

3. PETUNJUK PENGISIAN KUISIONER

- Kepada Bapak/Ibu dimohon kesediannya untuk menjawab seluruh pertanyaan dibawah ini
- Berilah tanda centeng (√) pada kolom yang tersedia, sesuai keadaan yang sebenarnya
- Ada lima alternatif jawaban untuk menjawab setiap pertanyaan

5 = Sangat Setuju

4 = Setuju

3 = Ragu-ragu

2 = Tidak Setuju

1 = Sangat Tidak Setuju

4. KARAKTERISTIK RESPONDEN

- Umur : tahun
- Jenis kelamin : laki/perempuan (coret yang tidak perlu)
- Pekerjaan : tahun

5. Bagaimana Penilaian Bapak/Ibu/Sdr(i) terhadap Ketentuan yang terdapat pada kebijakan Pemdada di bidang transportasi

NO	Item Pernyataan Variabel Kebijakan Transportasi Pemerintah Daerah	Alternatif Jawaban				
		5	4	3	2	1
A. Nilai kepedulian (care)						
1	Kebijakan transportasi memberi manfaat bagi pengendalian pelayanan angkutan umum	5	4	3	2	1
2	Kebijakan transportasi memberi kontribusi terhadap PAD dan tidak membebani masyarakat dalam mendapatkan pelayanan angkutan umum	5	4	3	2	1
3	Kebijakan transportasi mudah dipahami baik oleh aparatur, pengemudi, maupun Pengguna angkutan umum	5	4	3	2	1
B. Nilai Sikap (Share)						
4	Kebijakan transportasi dapat dilaksanakan secara konsisten baik bagi aparat, pengemudi maupun masyarakat pengguna angkutan umum	5	4	3	2	1
5	Kebijakan transportasi dapat mengukur kemampuan Pemerintah dalam Pengawasan, Pengendalian, dan Peningkatan Mutu pelayanan angkutan umum	5	4	3	2	1
C. Nilai Keadilan (Justice) dan Nilai Kepentingan Umum (Fair)						
6	Ketentuan Pelayanan dalam Kebijakan transportasi tidak membedakan pelayanan dan tidak bersifat diskriminatif	5	4	3	2	1
7	Ketentuan hukuman dan sanksi terhadap pelanggaran didalam kebijakan transportasi dapat memberikan rasa keadilan	5	4	3	2	1
8	Kebijakan transportasi dapat memberikan pelayanan angkutan umum yang menjangkau keseluruhan wilayah kota	5	4	3	2	1
9	Kebijakan transportasi dapat memberikan perlindungan terhadap kepentingan umum dalam penggunaan angkutan umum	5	4	3	2	1

6. Bagaimana Penilaian Bapak/Ibu/Sdr(I) terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Umum

Item Peryaian Variabel Kualitas Pelayanan angkutan umum						
No	A. Berwujud (Tangibles)					
1	Tersedia Kondisi tempat pengujian dan pembayaran retribusi menunjang peningkatan pelayanan angkutan umum	5	4	3	2	1
2	Jenis Kendaraan mempermudah bagi pelayanan angkutan umum didalam kota	5	4	3	2	1
3	Kondisi terminal yang bersih dan nyaman memberikan kemudahan pelayanan angkutan umum	5	4	3	2	1
4	Lokasi dan keadaan Halte cukup terawat, sehingga menunjang pelayanan angkutan umum	5	4	3	2	1
5	Kondisi jaringan trayek, mempermudah memperoleh pelayanan angkutan umum	5	4	3	2	1
6	Informasi pelayanan angkutan umum tersedia, dan mudah diperoleh	5	4	3	2	1
7	Biaya perjalanan angkutan umum tidak memberatkan baik bagi pengemudi, pemilik maupun pengguna angkutan	5	4	3	2	1
	B. Keandalan (Reliability)					
8	Pelayanan Angkutan umum selalu tersedia setiap hari dan mudah mendapatkannya	5	4	3	2	1
9	Pelayanan angkutan umum memperhatikan ketepatan waktu perjalanan pengguna angkutan	5	4	3	2	1
10	Kendaraan angkutan umum yang beroperasi senantiasa tertip dan teratur	5	4	3	2	1
11	Perpindahan pelayanan antar angkutan umum mudah dilakukan oleh penumpang	5	4	3	2	1
12	Turun naik dari kendaraan angkutan umum mudah dilakukan oleh penumpang	5	4	3	2	1
13	Suhu didalam kendaraan angkutan umum cukup memberikan rasa nyaman	5	4	3	2	1
14	Jumlah penumpang didalam kendaraan senantiasa sesuai dengan batas jumlah penumpang kendaraan angkutan umum	5	4	3	2	1
	C. Keresponsifan (Responsiveness)					
15	Pengemudi senantiasa cepat tanggap terhadap masalah yang terjadi selama perjalanan kendaraan	5	4	3	2	1
	A. Jaminan (Assurance)					
16	Pengemudi angkutan umum telah memiliki surat izin mengemudi dan surat kelengkapan kendaraan lainnya	5	4	3	2	1
17	Pengemudi angkutan umum mampu dan trampil dalam menjalankan kendaraan	5	4	3	2	1
18	Pengguna angkutan umum senantiasa merasa aman dari kecelakaan dan aksi kejahatan ketika berada didalam kendaraan	5	4	3	2	1
	B. Empati (Empathy)					
19	Pengemudi senantiasa memberikan perhatian khusus atas masalah atau keluhan penumpang selama perjalanan	5	4	3	2	1

ITEM, PERNYATAAN
KUALITAS PELAYANAN ANGRUTAN LURUM

R	KEBUJUKAN TRANSPORTASI					Berwujud	Keandalan					Respon	Jaminan	Empati				
	Peduli	Sikap	Hukum & Adil															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34
17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35
18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37
20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41
24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42

KUALITAS PELAYANAN ANGRUTAN LURUM

R	KEBUJUKAN TRANSPORTASI					Berwujud	Keandalan					Respon	Jaminan	Empati					
	Peduli	Sikap	Hukum & Adil																
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35
17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37
19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38
20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41
23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43

Lampiran 4 contoh Hasil analisa Non Parametrik

1. Perbedaan kelompok terhadap kebijakan transportasi di Kota Cirebon Dengan uji N sampel bebas Kruskal-Wallis Test

Ranks			
RESPONDEN		N	Mean
KEBIYAKAN	Regulator	8	17.00
	Operator	8	6.19
	User	8	12.31
	Total	24	

Test Statistics(a,b)	
	KEBIYAKAN
Chi-Square	8.285
df	2
Asymp. Sig.	.044

a. Kruskal-Wallis Test

b. Grouping Variable: RESPONDEN

2. Hubungan antara Variabel untuk Kota Cirebon dengan Uji Korelasi Non parametric Korelasi Spearman

Correlations					
		KEBIYAKAN	PELAYANAN		
Spearman's rho	KEBIYAKAN	Correlation Coefficient	1.000	.535(**)	
		Sig. (2-tailed)	.	.007	
		N	24	24	
	PELAYANAN	Correlation Coefficient	.535(**)	1.000	
		Sig. (2-tailed)	.007	.	
		N	24	24	

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Hubungan parsial antara faktor kebijakan dengan kualitas pelayanan

Correlations						
			KEPEDULIAN	SIKAP	KEADILAN	BERWUJUD
Spearman's rho	KEPEDULIAN	Correlation Coefficient	1.000	.085	.566(**)	.651(**)
		Sig. (2-tailed)	.	.693	.004	.001
		N	24	24	24	24
	SIKAP	Correlation Coefficient	.085	1.000	.269	.567(**)
		Sig. (2-tailed)	.693	.	.204	.004
		N	24	24	24	24
	KEADILAN	Correlation Coefficient	.566(**)	.269	1.000	.537(**)
		Sig. (2-tailed)	.004	.204	.	.007
		N	24	24	24	24
	BERWUJUD	Correlation Coefficient	.651(**)	.567(**)	.537(**)	1.000
		Sig. (2-tailed)	.001	.004	.007	.
		N	24	24	24	24

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).