

EFEKTIFITAS BUS TRANS SARBAGITA TRAYEK KOTA – GWK DALAM MENGURANGI KEMACETAN DI KOTA DENPASAR DAN KABUPATEN BADUNG

I Made Agus Putrayasa dan Ni Kadek Sri Maharani

Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali
Kampus Bukit Jimbaran, Bali. Telp. +62 0361 701981 ext. 196
E-mail: goes_sa07@yahoo.com, hp.08123957442

ABSTRACT. *Public service is the fulfillment of desires and needs of the community by the state. The purpose of public service is basically satisfy the people. Public service is a very important for people to get ease in their activities. Bus Trans Sarbagita is one of public service in the field of transport owned by the provincial government of Bali to stretch Kota - GWK. This study aims to determine the effectiveness of State Route Bus Trans Sarbagita Kota - GWK which in terms of accessibility, capacity, timeliness, tariffs / pricing, as well as safety and comfort. In collecting the data, researchers used a structured interview with a means of questionnaires and observation. Data was collected through questionnaires by respondents. The Trans Sarbagita Bus Kota - GWK Route considered effective in terms of accessibility and capacity even Bus Trans Sarbagita Route Kota - GWK is considered to be very effective when viewed in terms of safety and comfort as well as the rates / prices. However Bus Trans Sarbagita Route Kota - GWK considered ineffective in terms of timeliness because Bus Trans Sarbagita Route Kota - GWK often exposed to congestion on the Patung Dewa Ruci thus making their journey longer time compared to using a personal vehicle.*

KEYWORDS: *Trans Sarbagita Bus, effectiveness, accessibility, capacity, timeliness, tariffs, safety*

PENDAHULUAN

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat untuk mendapatkan kemudahan dalam melakukan aktivitasnya. Pemerintah atau penyelenggara negara adalah pihak yang seharusnya memiliki andil besar dalam pembangunan pelayanan publik. Sesuai Peraturan Presiden RI No. 45 Tahun 2011 tentang Rencana Tata Ruang Kawasan Denpasar, Badung, Gianyar dan Tabanan menetapkan kawasan Perkotaan Denpasar, Badung, Gianyar dan Tabanan sebagai kawasan metropolitan mengakibatkan urbanisasi besar-besaran ke kawasan tersebut, khususnya Kota Denpasar sebagai pusat pemerintahan. Akhirnya, penambahan jumlah penduduk pendatang ke Kota Denpasar semakin tidak terkendali, yang secara otomatis berpengaruh pada jumlah pengguna angkutan umum. Bus Trans Sarbagita merupakan salah satu pelayanan publik berupa angkutan umum yang diresmikan oleh Pemerintah Provinsi Bali pada tanggal 17 Agustus 2011 dan mulai dioperasikan memberi layanan tanggal 18 Agustus 2011. Hal-hal yang menjadi pertimbangan

dalam pendirian Bus Trans Sarbagita adalah adanya kemacetan yang menyebabkan peningkatan waktu perjalanan, pemborosan energi serta pencemaran udara yang selanjutnya dapat menyebabkan degradasi produktivitas masyarakat dan kualitas lingkungan. Selain itu, pemerintah tidak bisa melakukan pengaturan yang bersifat pembatasan penggunaan kendaraan pribadi, maka pemerintah menyiapkan pilihan (alternatif) kepada masyarakat berupa angkutan umum yang baik (tepat waktu, aman dan menjangkau pusat-pusat kegiatan). (<http://www.dishubinkom.baliprov.go.id/>, diakses 15 April 2013). Amina, S. (2007) menyatakan bahwa dampak dari kegagalan sistem transportasi antara lain pembangunan jalan yang menyingkirkan masyarakat akibat pembebasan lahan, perambahan ruang-ruang jalan oleh pedagang kaki lima, penggunaan ruang jalan untuk parkir secara ilegal, dan makin terpinggirkannya angkutan-angkutan tradisional seperti becak dan semacamnya yang berpotensi menciptakan kemiskinan kota.

Bus Trans Sarbagita memiliki 2 (dua) koridor utama, yaitu Kota (GOR Ngurah Rai) – GWK dan Batubulan – Nusa Dua. Koridor Kota (GOR Ngurah Rai) – GWK ini didirikan dengan tujuan mengurangi jumlah angka kendaraan pribadi dari masyarakat yang melakukan kegiatan di kawasan Universitas Udayana dan Kota Denpasar. Sasaran dari pendirian koridor ini adalah mengurangi kemacetan dengan memfasilitasi masyarakat dalam melaksanakan kegiatannya, contohnya adalah kalangan akademisi yang melakukan kegiatan akademik di kawasan Universitas Udayana.

Efektifitas merupakan hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi daripada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut (Supriyono, 2000). Faktor-faktor yang mempengaruhi efektif tidaknya suatu angkutan umum adalah (1) Aksesibilitas, kemudahan pergerakan angkutan dan penumpang menuju lokasi, (2) Kapasitas, jumlah penumpang yang sesuai atau ideal, (3) Tarif/harga, harga yang terjangkau dan sesuai dengan pelayanan yang diberikan, (4) Ketepatan waktu, kesesuaian waktu sebenarnya dengan jadwal, (5) Keamanan dan Kenyamanan, aman dari tindak kriminal dan nyaman dengan kondisi angkutan yang bersih serta bebas dari polusi udara. (Djamahean Purba, 2008). Bharata (2014) menyatakan terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu (1) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services), (2) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (costomer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan, (3) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan, (4) Kepuasan pelanggan, dalam

memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati. Kasmir, (2006) menyatakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur, antara lain: (1) Tersedianya karyawan yang baik, (2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik, (3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir, (4) Mampu melayani secara cepat dan tepat, (5) Mampu berkomunikasi, (6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, (7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, (8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan), (9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Ratminto dan Winarsih, (2006) menyatakan terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu : (1) Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan, (2) Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan, (3) Kejelasan tatacara pelayanan. Tatacara pelayanan harus didesain sederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan, (4) Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan, (6) Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan, (7) Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin, (8) Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah, (9) Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan), (10) Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin, (11) Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi, (12) Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Pengelompokan jenis pelayanan publik didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, dapat dibedakan menjadi yaitu: (1) Jenis Pelayanan Administratif, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya, sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan tertulis dan lain-lainnya. Contoh jenis pelayanan ini adalah : pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akta kelahiran/kematian), (2) Jenis Pelayanan Barang, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau sebagai individual) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Contoh jenis pelayanan ini adalah : pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon, (3) Jenis Pelayanan Jasa, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh jenis pelayanan ini adalah : pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadaman kebakaran, (4) Jenis Pelayanan Regulatif, yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

Tingkat pelayanan angkutan umum adalah kualitas dan kuantitas yang disediakan oleh sarana transportasi, termasuk di dalamnya adalah karakteristik yang dapat dikuantifikasikan seperti keamanan, waktu perjalanan, frekuensi, biaya perjalanan, banyaknya transfer serta karakteristik yang sukar dikuantifikasikan seperti kenyamanan, ketersediaan, kemudahan serta moda image (Suwardi, 2009). Tantangan yang dihadapi dalam pengoperasian angkutan publik pada saat ini adalah upaya untuk mempertahankan penumpang yang sudah ada dan menarik penumpang baru. Hal tersebut berarti bahwa operator angkutan publik harus mempertahankan kualitas pelayanan yang dimilikinya (Joewono and Kubota, 2007). Menurut Tamin (2000) ada beberapa pandangan bahwa angkutan kota memiliki beberapa kelemahan antara lain: tidak adanya jadwal yang tetap, pola rute yang memaksa terjadinya transfer, kelebihan penumpang pada jam sibuk, dan cara

mengemudi kendaraan yang sembarangan dan membahayakan keselamatan serta kondisi internal dan eksternal yang buruk. Kemacetan adalah situasi atau keadaan tersendatnya atau bahkan terhentinya lalu lintas yang disebabkan oleh banyaknya jumlah kendaraan melebihi kapasitas jalan. Menurut Kepala Seksi (Kasi) Keselamatan dan Ketertiban Lalu Lintas Dinas Perhubungan Bali, terdapat 3 pilihan kebijakan dalam mengatasi kemacetan di Bali, yaitu: Pertama, pembangunan infrastruktur atau jalan baru. Kedua, manajemen rekayasa lalu lintas. Salah satunya dengan Area Traffic Control System; semacam sistem untuk mengontrol durasi lampu lalu lintas dan terhubung dengan pantauan kemacetan dari CCTV. Ketiga, mengembangkan angkutan umum. (diakses di <http://www.balidrivertour.com/trans-sarbagita-langkah-atasi-kemacetan-di-bali/> pada tanggal 10 Mei 2013)

Murniasih, (2005) dalam penelitiannya, menemukan bahwa angkutan kota di kota Denpasar tidak efektif dan efisiensinya rendah. Hal ini menunjukkan bahwa usaha angkutan kota walaupun tidak efektif tetapi masih layak dikembangkan secara ekonomi karena masih memberikan keuntungan. Untuk itu diperlukan pembenahan agar tercipta usaha angkutan kota yang baik dan menguntungkan semua pihak. Casmudi, (2013) dalam penelitiannya menyatakan bahwa perwujudan Trans Sarbagita yang terintegrasi dan direncanakan secara matang serta melibatkan berbagai pihak/stakeholder seperti memaksimalkan fungsi trayek pengumpan (*feeder*) mampu menarik minat masyarakat untuk beralih ke angkutan umum.

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektif tidaknya suatu angkutan umum adalah (1) Aksesibilitas : Suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan mengenai cara lokasi tata guna lahan berinteraksi satu sama lain, dan mudah atau susahya lokasi tersebut dicapai melalui sistem jaringan transportasi (Black, 1987). Aksesibilitas bagi pengguna angkutan umum penumpang dapat berupa kemudahan untuk mencapai rute angkutan umum dengan berjalan kaki baik dari awal maupun akhir perjalanan, kemudahan untuk mendapatkan angkutan umum penumpang dan kemudahan perjalanan ke daerah tujuan dengan menggunakan fasilitas angkutan umum (Isfandiar, dkk., 2001); (2) Kapasitas: jumlah penumpang yang sesuai atau ideal. Dalam kapasitas angkutan umum sangat penting mengingat hal ini berkaitan dengan keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan angkutan umum. Kapasitas ini juga menunjukkan minat masyarakat akan angkutan umum ; (3) Tarif/harga, harga yang terjangkau dan sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Apabila harga yang ditentukan terjangkau dan sesuai dengan pelayanan yang diberikan, maka tentu akan menarik minat masyarakat untuk menggunakan angkutan umum; (4) Ketepatan waktu. Hal ini berkaitan dengan waktu menunggu di halte, kesesuaian antara waktu keberangkatan/kedatangan angkutan umum dengan jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya, (5) Keamanan dan Kenyamanan, aman dari tindak kriminal dan nyaman dengan kondisi angkutan yang bersih serta bebas dari polusi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK yang ditinjau dari aksesibilitas, kapasitas, ketepatan waktu, tarif/harga, serta keamanan dan kenyamanan Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK.

METODE PENELITIAN

Identifikasi permasalahan dilakukan dengan pengumpulan data untuk memperoleh gambaran yang lebih baik terhadap penyebab permasalahan, maka diperlukan informasi yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan wawancara terstruktur dengan sarana kuesioner dan observasi. Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuesioner oleh responden. Berdasarkan kuesioner yang telah peneliti berikan kepada responden, peneliti akan mendapatkan pendapat atau informasi mengenai faktor - faktor yang mempengaruhi responden menggunakan jasa Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK. Wawancara terstruktur dengan kuesioner ini dilakukan di halte dan ruangan Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK. Umumnya para responden adalah masyarakat yang melakukan kegiatan akademik di kawasan Universitas Udayana dengan pertimbangan masyarakat pengguna jasa layanan sebagai subyek yang mengetahui permasalahan, merasakan permasalahan dan peduli tentang Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK. Selain itu, peneliti juga memperoleh data atau informasi dari dinas dan instansi terkait melalui media internet, rujukan yang berupa hasil studi atau penelitian sebelumnya, melakukan pengamatan lapangan, dan dari tinjauan pustaka yang relevan dengan penelitian ini.

Kuesioner yang disebarkan kepada responden menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap atau pendapat seseorang atau sejumlah kelompok terhadap sebuah fenomena sosial dimana jawaban setiap item instrumen mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. (Riduwan dan Akdon, 2007). Pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner adalah 13 pernyataan dengan 5 variabel yang merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menggunakan jasa angkutan umum, yaitu aksesibilitas, kapasitas, ketepatan waktu, tarif/harga, serta keamanan dan kenyamanan. Adapun pernyataan dalam kuesioner berdasarkan variabel tersebut adalah: (1) Aksesibilitas : (a) Halte Bus Trans Sarbagita Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK dapat dengan mudah dicapai dari tempat keberangkatan, (b) Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK yang dibantu dengan mobil pengumpan dapat membantu anda ke tempat tujuan di daerah Denpasar atau Badung, (c) Halte Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK terdapat di tempat-tempat strategis di daerah Denpasar dan Badung; (2) Kapasitas : (a) Jumlah penumpang pada Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK \pm 35 orang; (3) Ketepatan Waktu: (a) Waktu menunggu Bus Trans

Sarbagita Trayek Kota - GWK di halte \pm 15 menit, (b) Keberangkatan Bus Trans Sarbagita Trayek Kota - GWK pada pukul 05.00 WITA, (c) Menggunakan Bus Trans Sarbagita Trayek Kota - GWK lebih cepat daripada menggunakan kendaraan pribadi; (4) Keamanan dan Kenyamanan: (a) Petugas Bus Trans Sarbagita Trayek Kota - GWK selalu memberikan bantuan apabila melihat ada penumpang kesulitan membawa barang, (b) Fasilitas fisik armada bus seperti, AC, musik, peralatan P3K serta peralatan dan perlengkapan keselamatan sudah memadai, (c) Kebersihan dan kerapian ruangan bus dan halte sudah sesuai dengan harapan, (d) Penumpang merasa aman dalam menggunakan jasa bus Trans Sarbagita Trayek Kota - GWK; (5) Tarif/Harga: (a) Tarif Bus Trans Sarbagita Trayek Kota - GWK sangat terjangkau, (b) Tarif Bus Trans Sarbagita Trayek Kota - GWK telah sesuai dengan pelayanan yang diberikan.

Peneliti menggunakan metode deskriptif kuantitatif dalam analisa data. Menurut Whitney (1960), metode deskriptif kuantitatif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan kegiatan, sikap, pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena. Penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya. Berikut nilai untuk masing-masing alternatif jawaban adalah nilai 5 diberikan jika responden memilih Sangat Setuju (SS), nilai 4 diberikan jika responden memilih Setuju (S), nilai 3 diberikan jika responden memilih Netral (N), nilai 2 diberikan jika responden memilih Tidak Setuju (TS), nilai 1 diberikan jika responden memilih Sangat Tidak Setuju (STS). Kemudian dihitung rata-rata hasil jawaban dari masing-masing variabel. Kemudian dihitung presentase pada masing-masing variabel. Adapun Rentang persentase untuk interpretasi nilai perhitungan adalah 0%-20% = Sangat Tidak Efektif, 21%-40% = Tidak Efektif, 41%-60% = Netral, 61%-80% = Efektif, dan 81%-100% = Sangat Efektif. Setelah itu akan dihitung nilai perhitungan dari masing-masing variabel yang akan menunjukkan penilaian tentang efektifitas Bus Trans Sarbagita Trayek Kota - GWK dalam mengurangi kemacetan di Kota Denpasar dan Kabupaten Badung bila ditinjau dari aksesibilitas, kapasitas, harga, ketepatan waktu, serta keamanan dan kenyamanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari kuesioner yang diberikan kepada 36 responden, dimana responden merupakan pengguna jasa Bus Trans Sarbagita Trayek Kota - GWK, data yang peneliti dapatkan dari 13 pertanyaan yang telah diklasifikasikan ke dalam 5 (lima) variabel, seperti pada Tabel 1:

Alternatif Jawaban	Nilai	Aksesibilitas		Kapasitas		Ketepatan Waktu		Keamanan dan Kenyamanan		Tarif/Harga	
		Jumlah Jawaban Responden	Total Nilai per jawaban	Jumlah Jawaban Responden	Total Nilai per jawaban	Jumlah Jawaban Responden	Total Nilai per jawaban	Jumlah Jawaban Responden	Total Nilai per jawaban	Jumlah Jawaban Responden	Total Nilai per jawaban
Sangat Setuju	5	12	60	2	10	0	0	38	190	29	145
Setuju	4	65	260	21	84	5	20	88	352	40	160
Netral	3	16	48	1	3	13	39	16	48	3	9
Tidak Setuju	2	12	24	12	24	64	128	2	4	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	3	3	0	0	26	26	0	0	0	0
Total Nilai Seluruhnya			395		121		213		594		314
Total Nilai Tertinggi			540		180		540		720		360
Presentase			73%		67%		39%		83%		87%

Tabel 1. Data hasil penelitian

Interpretasi dan analisis atas hasil tersebut berdasarkan 5 (lima) faktor yang dapat membuat masyarakat beralih dari menggunakan kendaraan pribadi menjadi menggunakan Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK adalah:

Aksesibilitas.

Terdapat 3 (tiga) poin penting yang berkaitan dengan aksesibilitas suatu angkutan umum, yaitu kemudahan untuk mencapai halte angkutan umum, kemudahan untuk mendapatkan angkutan umum penumpang, dan kemudahan perjalanan ke daerah tujuan dengan menggunakan fasilitas angkutan umum.

Adapun rute Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK adalah sebagai berikut: Halte SMAN 7 (Jl. Kamboja) - Jl. Angsoka – Jl. Melati - Jl. Surapati - Jl. Kapten Agung - Jl. Letda Made Putra - Jl. PB Sudirman - Jl. Watu Renggong – Jl. Diponegoro - Jl. Raya Sesetan - Jl. Bypass Ngurah Rai - Dewa Ruci - Jl. Bypass Nusadua - Jl. Udayana/ Kampus UNUD Bukit - Jl. Uluwatu - GWK. Dari Halte GWK – Jl. Raya Uluwatu - Jl. Udayana/Kampus Bukit - Jl. Bypass Nusadua - Dewa Ruci - Jl. Bypass Pesanggaran - Jl. Raya Sesetan - Jl. Diponegoro - Jl. Serma Durna - Jl. Serma Made Pil - Jl. Serma Mendra - Jl. PB Sudirman - Jl. Dewi Sartika – Jl. Diponegoro - Jl. Hasannudin - Jl. Udayana – Jl. Surapati – Jl. Kamboja – Jl. Angsoka – Jl. Melati – Jl. Patimura - Jl. Kamboja (Halte SMAN 7).

Halte yang dilalui oleh Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK termasuk halte dengan sistem terbuka. Kondisi sebagian halte berdiri dengan tata guna lahan yang baik yaitu bangunan halte menjorok ke luar jalan dan sebagian halte masih berdiri tepat di sisi jalan

(diatas trotoar). Ada 15 halte yang dilewati oleh Bus sarbagita trayek Kota - GWK yaitu: halte SMAN 7 Denpasar, halte Surapati, halte Sudirman, halte SMAN 2 Denpasar, halte Sanglah, halte Pesanggaran, halte Kodam TNI, halte Galleria, halte Tuban, halte Kedonganan, halte Kampus Pertanian, halte Kampus Teknik, halte Kampus MIPA, halte Kampus Politeknik, halte GWK.

Untuk memaksimalkan layanan Trans Sarbagita, pemerintah kota Denpasar melalui Dinas Perhubungan Kota Denpasar, membuat Trayek Pengumpan (TP) atau dikenal dengan Feeder Trans Sarbagita dimana saat ini ada empat koridor, yaitu TP 01 (GOR Ngurah Rai – Renon), TP 02 (Matahari Terbit – Simpang Enam Teuku Umar), TP 03 (Simpang enam Teuku Umar – Pemogan – SMA 5 Denpasar), dan TP 04 (Suci – SMA 2 Denpasar – Sidakarya). Aksesibilitas Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK sangat terbantu dengan adanya trayek pengumpan ini.

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner dimana nilai efektifitas Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK dalam mengurangi kemacetan Kota Denpasar dan Kabupaten Badung dari segi aksesibilitas adalah 73% atau halte dan Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK memiliki keterjangkauan yang baik.

Kapasitas

Dalam hal kapasitas, Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK merupakan bus sedang dengan kapasitas 35 orang. Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK ini mengoperasikan 8 (delapan) bus setiap harinya dan 2 (dua) bus sebagai cadangan.

Berdasarkan hasil observasi yang telah peneliti lakukan, Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK pada hari kerja memiliki penumpang ± 20 orang namun apabila di luar hari kerja, Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK hanya diisi oleh ± 7 orang. Kapasitas dari Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK pernah melebihi kapasitas yang telah ada, namun hanya pada hari-hari tertentu. Dan berdasarkan hasil analisa data yang didapatkan dari kuesioner, responden pun menyatakan Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK efektif dari segi kapasitas dengan nilai 67%.

Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu yang dimaksud adalah lama penumpang menunggu di halte, lama perjalanan hingga sampai ke tempat tujuan, dan kesesuaian waktu keberangkatan awal yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Berdasarkan 3 (tiga) hal tersebut, responden menilai Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK tidak efektif dengan nilai 39%. Beberapa hal yang dikeluhkan masyarakat adalah Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK sering terkena kemacetan pada kawasan Patung Dewa Ruci sehingga membuat waktu perjalanan mereka lebih lama dibandingkan dengan menggunakan kendaraan pribadi. Selain itu, keberangkatan

Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK di setiap Halte terkadang tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, yaitu setiap 15 menit.

Dari hasil observasi, terdapat 2 (dua) permasalahan yang muncul dari segi ketepatan waktu Bus Trans Sarbagita Trayek Kota-GWK yaitu Bus Trans Sarbagita Trayek Kota-GWK sering terjebak kemacetan di kawasan Patung Dewa Ruci dan tidak konsistennya jadwal keberangkatan Bus Trans Sarbagita Trayek Kota-GWK setiap harinya. Dengan melihat permasalahan pertama yang terkait dengan Bus Trans Sarbagita Trayek Kota-GWK sering terjebak kemacetan di kawasan Patung Dewa Ruci, pembangunan infrastruktur baru berupa underpass yang dapat menunjang kinerja dari Bus Trans Sarbagita Trayek Kota-GWK telah menjadi pilihan pemerintah provinsi Bali dalam mengurangi kemacetan di kawasan Patung Dewa Ruci. Pembangunan underpass ini masih dalam tahap uji coba sehingga belum bisa secara maksimal mengurangi kemacetan di kawasan Patung Dewa Ruci tersebut. Selama masa pembangunan underpass ini, kawasan Patung Dewa Ruci mengalami kemacetan yang jauh lebih parah dari sebelumnya. Hal ini tentu memperparah efektifitas dari Bus Trans Sarbagita Trayek Kota-GWK dari segi ketepatan waktu.

Selain memaksimalkan pembangunan underpass, solusi yang peneliti rekomendasikan adalah pembatasan jumlah kendaraan pribadi dengan kebijakan menetapkan pajak kendaraan yang tinggi. Dalam hal ini pemerintah dapat membuat kebijakan mengenai kenaikan atas tarif progresif bagi masyarakat yang memiliki kendaraan lebih dari satu. Dengan ketentuan bahwa kepemilikan dengan nama atau alamat yang sama. Hal ini akan bisa membuat masyarakat enggan untuk memiliki kendaraan pribadi dan akan membuat masyarakat beralih menggunakan angkutan umum. Permasalahan kedua yang timbul adalah tidak konsistennya jadwal keberangkatan Bus Trans Sarbagita Trayek Kota-GWK setiap harinya. Berdasarkan hasil publikasi pemerintah provinsi Bali, jadwal keberangkatan Bus Trans Sarbagita Trayek Kota-GWK di setiap halte adalah setiap 15 menit. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, Bus Trans Sarbagita Trayek Kota-GWK tidak tentu dalam keberangkatan di setiap haltenya. Hal ini sebaiknya menjadi pertimbangan bagi pihak pengelola Bus Trans Sarbagita Trayek Kota-GWK dalam mengontrol keberangkatan yang dilakukan oleh Bus Trans Sarbagita Trayek Kota-GWK.

Keamanan dan Kenyamanan

Faktor keamanan dan kenyamanan merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat. Adapun 4 (empat) hal penting terkait dengan keamanan dan kenyamanan, yaitu kesiapan petugas bus dalam memberikan pelayanan, fasilitas yang tersedia, kebersihan dan kerapian ruangan bus, serta rasa aman yang diberikan saat menaiki Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK ini. Berdasarkan hasil observasi, Bus Trans Sarbagita Trayek Kota –

GWK ini memiliki fasilitas AC, audio serta keramahtamahan pengemudi dan pramujasa memberikan kenyamanan dan keamanan tersendiri bagi pengguna jasa Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner dan observasi, Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK memiliki keamanan dan kenyamanan yang sangat baik sehingga dapat dikatakan bahwa Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK sangat efektif bila ditinjau dari segi keamanan dan kenyamanan.

Tarif/Harga

Tarif/Harga Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK ini adalah Rp 3.500,- untuk kalangan umum dan Rp 2.500,- untuk pelajar dengan menggunakan seragam atau dengan menunjukkan kartu tanda pelajar. Berdasarkan hasil observasi dan olahan data kuesioner, Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK memiliki tarif yang sangat terjangkau dan sesuai dengan pelayanan yang diberikan sehingga Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK sangat efektif bila ditinjau dari segi tarif/harga.

SIMPULAN DAN SARAN

Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK dinilai efektif dari segi aksesibilitas dan kapasitas bahkan Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK ini dinilai sangat efektif bila ditinjau dari segi keamanan dan kenyamanan serta tarif/harga. Namun Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK dinilai tidak efektif dari segi ketepatan waktu karena Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK sering terkena kemacetan pada kawasan Patung Dewa Ruci sehingga membuat waktu perjalanan mereka lebih lama dibandingkan dengan menggunakan kendaraan pribadi. Selain itu, keberangkatan Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK di setiap halte ini terkadang tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, yaitu setiap 15 menit.

Faktor yang membuat Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK dinilai tidak efektif adalah ketepatan waktu. Hal ini disebabkan karena lama perjalanan dengan menggunakan Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK ini lebih lama daripada menggunakan kendaraan pribadi. Selain memaksimalkan pembangunan underpass, solusi yang peneliti rekomendasikan adalah pembatasan jumlah kendaraan pribadi dengan kebijakan menetapkan pajak kendaraan yang tinggi. Dalam hal ini pemerintah dapat membuat kebijakan mengenai kenaikan atas tarif progresif bagi masyarakat yang memiliki kendaraan lebih dari satu. Penyebab yang kedua adalah tidak konsistennya jadwal keberangkatan di setiap halte dari Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK yang seharusnya setiap 15 menit. Hal ini seharusnya bisa dicegah dengan diperketatnya pengawasan oleh pihak pengelola.

DAFTAR PUSTAKA

- Amina, S. (2007). *Transportasi Publik dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan*, www.journal.unair.ac.id.
- Barata, Atep. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media. Komputindo.
- Balidrivertour. (2013). Trans Sarbagita, Langkah atasi Kemacetan di Bali. 10 Mei 2013.
<http://www.balidrivertour.com/trans-sarbagita-langkah-atasi-kemacetan-di-bali/>
- Black, J. and Conroy, M, (1977). *Accessibility Measures and the Social Evaluation of Urban Structure, Environment and Planning A*, 9, pp. 1013-1031.
- Casmudi. (2013). Trans Sarbagita Terintegrasi sebagai Solusi dan Mengajak Masyarakat untuk Mengatasi Kemacetan di Kota Denpasar
<http://casmudiberbagi.blogspot.com/2013/trans-sarbagita-terintegrasi-sebagai.html>
- Dinas Perhubungan Informasi dan Komunikasi Pemerintah Provisin Bali. (2012). Angkutan Umum Trans Sarbagita, 15 April 2013.
<http://www.dishubinkom.baliprov.go.id/id/ANGKUTAN-UMUM-Trans-SARBAGITA>.
- Djamahaen Purba. (2008). *Analisis Prioritas Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektifitas Fungsi Terminal Sarantama*, Thesis, Fakultas Pasca Sarjana Teknik Sipil Universitas Sumatera Utara.
- Isfandiar, Wahyu dan Dewanti. (2001). *Tinjauan Aksesibilitas Penumpang Angkutan Umum Menuju dan Meninggalkan Pusat Kota* (Studi Kasus Kota Yogyakarta), Simposium Transportasi ke-4, Denpasar.
- Joewono, T. B and Kubota, H., (2007). *Exploring Negative Experience and User Loyalty in Paratransit*. Transportation Research Record: Journal of the Transportation Research Board, No. 2034, pp 134-142.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2009). *Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*, Presiden Republik Indonesia, Jakarta.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2013), *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, Jakarta
- Murniasih, Ni nyoman. (2005). Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Kota Denpasar Ditinjau dari Pihak Operator.
http://www.sappk.itb.ac.id/siwk/index.php?option=com_content&task=view&id=121&Itemid=63.
- Peraturan Presiden RI No. 45, (2011) tentang *Rencana Tata Ruang Kawasan Denpasar, Badung, Gianyar, dan Tabanan*.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan dan Akdon. (2007). *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Supriyono. (2000). *Sistem Pengendalian Manajemen*. Bumi Aksara: Jakarta
- Suwardi, (2009), *Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Berdasarkan Persepsi Penumpang (Studi Kasus Angkutan Umum Bus Jurusan Surakarta– Yogyakarta)*, Jurnal Penelitian Sanins dan Teknologi Vol 10 No. 2, 2009, hal 192-200,
- Tamin, Ofyar Z, (2000). *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*, ITB, Bandung.
- Whitney. (1960). *Penelitian Deskriptif Menurut Whitney*, (online). 20 Maret 2013., <http://uki-sukrianto.blogspot.com/2012/05/penelitian-deskriptif-menurut-whitney-html>.