

KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI KOTA SEMARANG

Studi Kasus terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Umum : Mobil Penumpang Umum dan Bis Sedang di Kota Semarang

Oleh : Aufarul Marom

ABSTRACT

The government is responsible to provide urban mass transportation facilities which meet several criteria such as safety, accuracy, convenience, speed, comfortable, and satisfaction. However, most respondents in research on Urban Mass Transportation in Semarang City said that the quality of mass transportation facilities in their city is still low. However, they also express their satisfaction over the service. This controversy was based on the limited availability of alternative transportation facilities, and the limited economic capability of the passengers. The situation should be improved by the revision of government public policies over mass transportation and the enhancement of manpower quality of the service providers.

Keywords: *public service, mass transportation.*

A. PENDAHULUAN

Pertumbuhan dan perkembangan suatu kota antara lain terletak pada semakin besarnya jumlah penduduk kota tersebut serta aktivitas penduduknya. Keyakinan semacam ini pada umumnya diperkuat dengan salah satu indikator yaitu tumbuh dan berkembangnya kota dengan semakin besarnya jumlah penduduk yang tinggal di daerah perkotaan.

Data jumlah penduduk untuk kota Semarang selama 5 tahun terakhir juga selalu menunjukkan peningkatan yakni sejumlah 1.309.667 orang pada tahun 2000, kemudian meningkat menjadi

1.322.320 orang untuk tahun 2001. Peningkatan inipun berlanjut terus sampai 1.350.005 orang untuk tahun 2002 serta melambung menjadi 1.378.193 orang pada tahun 2003 dan akhirnya meningkat terus sampai 1.406.233 orang pada tahun 2004. Jumlah penduduk yang meningkat dari tahun ke tahun sudah barang tentu selalu menuntut peningkatan pelayanan fasilitas umum, baik dari segi kualitas maupun kuantitas.

Pengaruh pertumbuhan dan perkembangan penduduk perkotaan sedemikian kuat, sehingga hubungan antara besarnya jumlah penduduk dan jasa pelayanan publik (pengguna jasa dan pemberi pelayanan) sering

menjadi permasalahan. Salah satu jenis pelayanan publik yang sering menjadi permasalahan seiring dengan peningkatan jumlah penduduk perkotaan adalah pelayanan di bidang transportasi kota.

Menurut Devas (1992 : 8) kegagalan dan pengabaian terhadap bidang transportasi kota yang harus disesuaikan dengan pertumbuhan penduduk seringkali menjadi penyebab utama kesengsaraan yang tidak mengenakkan di kota-kota negara berkembang. Philip M. Hauser (1985) menulis bahwa tidak selamanya pemerintah kota mampu mengenali kebutuhan utama akan jasa transportasi kota yang dibutuhkan penduduknya, sehingga sering terjadi bias antara kebutuhan pengguna jasa angkutan dengan pengguna jasa jalan raya. Karena itu membicarakan transportasi sebagai jasa pelayanan publik seperti dikemukakan Hauser perlu dilandasi dengan dukungan teoritik yang cukup kuat. Memberikan mutu pelayanan publik yang nyaman adil dan merata serta mudah bagi publik adalah persoalan yang krusial serta sulit untuk dilaksanakan.

Pemahaman ini dapat diterima karena dengan semakin majunya sarana transportasi dan media massa serta sistem perekonomian yang semakin lama semakin terintegrasi telah mendorong sebagian besar penduduk pedesaan keluar dari desanya ke kota-kota

yang dianggap dapat memberikan pamrih-pamrih ekonomi.

Kota Semarang sebagai sebuah kota yang memiliki letak yang strategis, sekaligus posisinya sebagai ibukota Propinsi Jawa Tengah juga memiliki berbagai persoalan angkutan kota. Persoalan ini dipicu oleh banyaknya penduduk yang memanfaatkan angkutan kota untuk keperluan mereka baik untuk bekerja, belajar, maupun kegiatan sosial lainnya.

Pengambilan wilayah Kota Semarang sebagai lokasi penelitian ini, selain karena posisinya yang strategis sebagai ibukota Propinsi Jawa Tengah, Kota Semarang juga dapat dianggap sebagai pintu gerbang untuk memasuki wilayah Jawa Tengah. Dengan dimilikinya sarana pelabuhan darat, pelabuhan laut maupun pelabuhan udara (yang tidak dimiliki oleh kota-kota lainnya di Jawa Tengah) semakin memperkuat posisi kota Semarang dibanding kota-kota lainnya, terutama untuk kegiatan perekonomian. Selain aspek tersebut di atas, pemilihan Kota Semarang sebagai lokasi penelitian ini juga didasarkan atas pertimbangan kota tersebut dibanding 5 wilayah kota lain di Jawa Tengah.

Diantara 6 wilayah kota di Jawa Tengah, hanya Semaranglah yang paling menonjol dibanding 5 kota lainnya. Dari aspek jumlah penduduk saja Semarang memiliki lebih dari 1,4 juta orang (tahun 2004),

mengungguli kota-kota lain yang masih berada di bawah 0,5 juta, bahkan Magelang penduduknya hanya 123.576 orang. Begitu pula jumlah penduduk yang bekerja (583.896 orang) maupun yang melakukan kegiatan sekolah (243.724 orang) Kota Semarang jelas di atas Kota lainnya seperti Surakarta yang hanya 213.492 dan 84.863 orang. Baik untuk mereka yang bekerja maupun mereka yang sekolah jelas keberadaan armada angkutan kota sangat mereka butuhkan. Dalam hal jumlah armada bus angkutan kota, maka Kota Semarang juga mengungguli kota lainnya dengan jumlah sampai ribuan yakni 2.033 bus, sementara Kota Pekalongan maupun Kota Tegal masih dalam hitungan puluhan atau ratusan yaitu masing-masing 73 bus dan 116 bus. Kiranya hal-hal itulah yang menarik perhatian sehingga akhirnya Kota Semarang diambil sebagai lokasi penelitian.

Sudah merupakan hal yang biasa bahwa para pengemudi angkutan kota berhenti di sembarang tempat, bahkan kadang berhenti dengan cara yang mendadak untuk mendapatkan penumpang, serta perilaku-perilaku lainnya yang menunjukkan adanya sifat ugal-ugalan. Hal ini sangat membahayakan bagi pemakai jalan lain, khususnya yang berada di belakangnya. Begitu pula masih adanya kendaraan yang beroperasi meskipun kondisinya sudah tidak laik jalan. Adapun penumpang yang

melebihi kapasitas kendaraan sering dijumpai pada jam-jam sibuk, misalnya seringnya pemandangan para penumpang yang bergelantungan di pintu bis kota. Tidak jarang pula terjadi adanya penumpang yang ditelantarkan di tengah jalan, ataupun penumpang yang dioper pada kendaraan yang lain, yang sudah barang tentu akan menyusahkan penumpang. Tidak adanya tabel tarif resmi di setiap kendaraan menyebabkan beberapa penumpang sering dipaksa membayar melebihi ketentuan.

Sementara itu dari sisi penumpang bis kota belum tertanam kedisiplinan untuk naik melalui pintu depan dan turun melalui pintu belakang. Tingkat kenyamanan-pun masih tergolong rendah, begitupun kesemrawutan jalur yang dilalui menambah cap yang hitam bagi transportasi perkotaan. Perasaan amanpun belum secara maksimal dapat dirasakan oleh para penumpang. Selain itu kejadian penumpang yang jatuh tersungkur ketika turun karena belum sampai berhenti angkutan kota sudah jalan lagi, merupakan bukti yang tidak bisa dipungkiri. Belum lagi tindak pidana pencopetan atau tindakan kriminal lainnya yang kadang terjadi di atas angkutan kota. Hal-hal seperti tersebut di atas menunjukkan kinerja pelayanan angkutan kota di Semarang yang masih rendah.

Penduduk yang semakin bertambah, membutuhkan sarana pelayanan yang semakin bertambah

pula, tidak saja dari segi kuantitas tetapi juga menuntut peningkatan dari segi kualitas, termasuk di dalamnya adalah peningkatan kualitas pelayanan transportasi kota. Untuk memenuhi kebutuhan mobilitasnya sehari-hari seperti untuk keperluan bekerja, sosial, belanja kebutuhan pokok/utama, belanja kebutuhan kenyamanan, bisnis, rekreasi, sekolah, dan kebutuhan lainnya bagi penduduk perkotaan yang tidak menggunakan mobil pribadi alternatif yang dipilih adalah memanfaatkan jasa pelayanan angkutan kota

Sebagai satu-satunya alternatif yang dipilih semestinya pelayanan transportasi kota memberikan perasaan yang aman, nyaman, lancar, adil, tepat waktu dsb kepada para pengguna jasa. Tetapi apa yang dapat dilihat di lapangan kondisi serupa itu belum dapat terwujud secara maksimal. Apa yang dirasakan oleh para pengguna jasa justru perasaan tidak nyaman, kemacetan, kebisingan, polusi udara, pelayanan tidak manusiawi, dan sebagainya.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan transportasi kota di Kota Semarang dalam memenuhi kebutuhan para warganya, menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan transportasi kota di Kota Semarang serta merumuskan alternatif pemecahan masalah

terhadap faktor-faktor yang menghambat meningkatnya kualitas pelayanan transportasi kota di Kota Semarang.

B. PEMBAHASAN

Pemerintah memiliki tanggung jawab yang besar dalam menyediakan berbagai fasilitas dan dalam menyelenggarakan kepentingan umum. Transportasi kota sebagai salah satu bentuk kepentingan umum memiliki posisi yang strategis dalam menggerakkan roda perekonomian suatu kota. Lebih-lebih penduduk perkotaan yang terkenal dinamis serta memiliki tingkat mobilitas yang tinggi membutuhkan sarana transportasi kota ini dalam melakukan aktifitasnya sehari-hari.

Mengingat keterbatasan sumber daya yang dimiliki oleh pemerintah, bisa saja pemerintah memberikan ruang gerak yang lebih luas bagi swasta untuk ikut serta dalam penyelenggaraan kepentingan umum. Seiring dengan kemajuan zaman serta kecanggihan teknologi, tuntutan masyarakat untuk selalu memperoleh pelayanan yang lebih baik dan berkualitas dalam pelayanan transportasi kota juga semakin terasa. Kondisi ini memperkuat posisi swasta agar dapat segera ambil bagian dalam menyelenggarakan dan mengoperasikan transportasi kota.

Masyarakat sebagai pengguna jasa yang sekaligus sebagai konsumen dan pelanggan dari jasa pelayanan transportasi kota

sangatlah wajar apabila diharapkan agar kualitas pelayanan transportasi kota ini semakin baik. Kepuasan pelanggan dalam menikmati jasa pelayanan ini menjadi isu pokok. Menurut Abbas Salim (1998: 18) ada beberapa unsur penting yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan transportasi kota agar dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan yakni : keamanan, ketepatan, keteraturan, kenyamanan, kecepatan, kesenangan, dan kepuasan.

Menurut Abbas Salim 7 unsur penting yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan pada transportasi kota tersebut bisa dirinci sebagai berikut : unsur yang pertama adalah keamanan yakni agar para pelanggan bisa tenang, aman selamat sampai tujuan. Selain itu juga tepat waktu, tepat sesuai jadwal, tepat sesuai aturan, serta teratur dalam melaksanakan tata tertib menjadi unsur sangat penting agar para pemakai jasa angkutan kota bisa merasa puas dan senang. Kenyamanan juga menjadi hal yang sangat penting dalam rangka menunjang kepuasan para pelanggan.

Bagi Organisasi, lembaga ataupun perusahaan yang bergerak dibidang jasa, memuaskan kebutuhan pelanggan berarti organisasi tsb harus memberikan pelayanan berkualitas (*service quality*) kepada pelanggan. Terdapat sebuah pendekatan pelayanan

berkualitas yang populer digunakan kalangan bisnis Amerika dan kini telah menyebar ke berbagai negara di dunia yaitu yang disebut dengan pendekatan ***Service Triangle*** (Yamit, 2001: 22).

Pendekatan *Service Triangle* adalah satu model interaktif manajemen pelayanan yang menghubungkan antara perusahaan dengan pelanggannya. Model tersebut terdiri dari tiga elemen dengan pelanggan sebagai fokus (Albrecht and Zemke dalam Budi W. Soetjipto) yaitu :

1. Strategi Pelayanan (*Service Strategy*)

Strategi pelayanan merupakan strategi untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan kualitas sebaik mungkin sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan. Standar pelayanan ditetapkan sesuai keinginan dan harapan pelanggan sehingga tidak terjadi kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan pelanggan. Strategi pelayanan harus dirumuskan dan diimplementasikan seefektif mungkin sehingga mampu membuat pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tampil beda dengan pesaingnya.

2. Sumberdaya Manusia Yang Memberikan Pelayanan (*Service People*)

Orang yang berinteraksi secara langsung maupun yang tidak berinteraksi langsung dengan

pelanggan harus memberikan pelayanan kepada pelanggan secara tulus (*empathy*), responsif, ramah, terfokus dan menyadari bahwa kepuasan pelanggan adalah segalanya. Perusahaan harus memperhatikan kebutuhan pelanggan internalnya (karyawan) dengan cara menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, rasa aman dalam bekerja, penghasilan yang wajar, manusiawi sistem penilaian kinerja yang mampu menumbuhkan motivasi. Tidak ada gunanya perusahaan membuat strategi pelayanan dan menerapkannya secara baik untuk memuaskan pelanggan eksternalnya, sementara pada saat yang sama perusahaan gagal memberikan kepuasan kepada pelanggan internalnya, demikian pula sebaliknya.

3. Sistem Pelayanan (*Service System*)

Sistem Pelayanan adalah prosedur pelayanan kepada pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik termasuk sumberdaya manusia yang dimiliki perusahaan. Sistem pelayanan harus dibuat secara sederhana, tidak berbelit-belit dan sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan. Untuk itu perusahaan harus mampu melakukan desain ulang sistem pelayanannya, jika pelayanan yang diberikan tidak memuaskan pelanggan. Desain ulang sistem

pelayanan tidak berarti harus merubah total sistem pelayanan, tetapi dapat dilakukan hanya bagian tertentu yang menjadi titik kritis penentu kualitas pelayanan.

Untuk mengukur variabel Kualitas Pelayanan Transportasi Kota dalam penelitian dipergunakan indikator-indikator sebagai berikut : Keamanan, Ketepatan, Keteraturan, Kenyamanan, Kecepatan, Kesenangan, Kepuasan, Keterjangkauan, Transparansi serta Strategi dan Sistem Pelayanan

Menurut Yamit (2001) untuk menuju pada kepuasan pelanggan diperlukan perhatian yang cukup terhadap enam faktor, masing-masing : SDM, training, budaya kerja, leadership, pembinaan dan monitoring. Dengan memperhatikan keenam faktor inilah pelayanan terhadap kepentingan publik akan terjamin kualitasnya, sehingga akan menimbulkan kepuasan konsumen. Dalam kaitannya dengan penelitian ini hanya 2 variabel yang akan mendapat penekanan yakni SDM dan pembinaan yang berarti pembinaan dari pejabat pemerintah yang dirumuskan dalam kebijakan-kebijakannya.

Berbicara soal kepuasan pelanggan Fandy Tjiptono (1997: 119) melihat dari sisi lain. Ia melihat mulai dari kulaitas pelayanan internal yang akan mendorong terwujudnya kepuasan karyawan (sebagai pelanggan internal) dan tumbuhnya rasa memiliki diantara mereka. Kepuasan karyawan akan men-

dorong tumbuhnya loyalitas karyawan pada organisasi. Selanjutnya loyalitas karyawan akan mengarah pada peningkatan produktivitas. Produktivitas karyawan mendorong penciptaan nilai pelayanan eksternal yang kemudian menentukan kepuasan pelanggan eksternal. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu loyalitas pelanggan.

Dari penjelasan di atas nampak bahwa kualitas pelayanan internal yang baik akan mampu memberikan kepuasan kepada karyawan. Karyawan yang merasakan kepuasan dalam bekerja akan memberikan apresiasi yang positif dalam memberikan pelayanan eksternalnya. Nilai pelayanan eksternal yang positif akan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Proses untuk menuju pada tahap kepuasan pelanggan yang menunjukkan adanya kualitas pelayanan terdapat 6 faktor yang menentukan. Salah satu hal penting diantara keenam faktor itu adalah variabel sumber daya manusia yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang akan menjadikan pelanggan puas (Fandi Tjiptono, 1997: 121)

Dalam melaksanakan pelayanan umum ada beberapa faktor yang menjadi pendukung dan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik (Moenir, 1995: 88) diantaranya: 1) Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang

berkecimpung dalam pelayanan umum; 2) Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan; 3) Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; 4) Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum; 5) Faktor ketrampilan petugas; 6) Faktor sarana pelayanan.

Moenir menyatakan akan adanya 6 faktor pendukung yang dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Faktor pendukung yang memiliki relevansi terhadap penelitian ini adalah faktor yang pertama kedua dan kelima. Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum dan faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan menunjukkan adanya Variabel Kebijakan Pemerintah. Kemudian faktor ketrampilan petugas menunjukkan adanya Variabel SDM (sumber daya manusia) yang berpengaruh terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Transportasi Kota.

Kedua variabel ini yakni Variabel Kebijakan Pemerintah dan Variabel SDM menjadi penting dan memiliki pengaruh yang besar terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Transportasi Kota. Kebijakan Pemerintah melalui peraturan-peraturan yang harus ditaati akan dapat menentukan arah, garis, serta hitam putihnya pelayanan transportasi kota. Sementara Sumber Daya Manusia menjadi

penting karena subjek dan pelaku semua kegiatan tersebut adalah tergantung bagaimana kualitas sumber daya manusianya. Baik atau buruknya kinerja seseorang, berhasil atau gagalnya pekerjaan seseorang, tinggi atau rendahnya kualitas hasil pelayanan akan sangat ditentukan oleh kualitas SDM yang menanganinya.

Penelitian tentang kualitas pelayanan transportasi kota Semarang ini termasuk jenis atau tipe penelitian deskriptif, karena penelitian ini ingin mengungkap dan menjelaskan aspek fenomena sosial tertentu.

Tiga orang pejabat pemerintah dari Dinas Perhubungan Kota Semarang diambil sebagai sampel untuk diberi pertanyaan dengan *interview guide*. Pengambilan sampel yang dilakukan dengan metode *purposive random sampling* juga meliputi satu orang pengusaha bis kecil, satu orang sopir /awak bis kecil, satu orang pengusaha/pemilik mobil penumpang kecil (seperti Daihatsu, Carry dsb) dan seorang lagi sopir mobil penumpang kecil. Sementara itu untuk kuesioner telah diambil sebagai sampel adalah 33 orang responden pengguna jasa angkutan kota yakni mereka yang terbiasa menggunakan jasa angkutan kota baik untuk keperluan bekerja, kuliah, berdagang ataupun kegiatan sosial lainnya. Mereka bertempat tinggal di 3 wilayah Kecamatan yakni Kecamatan Mijen, Kecamatan Semarang Tengah serta

Kecamatan Banyumanik. Pengambilan Kecamatan Mijen sebagai sampel berdasarkan pertimbangan untuk mewakili daerah dengan tingkat kepadatan penduduk yang rendah, Kecamatan Semarang Tengah untuk mewakili daerah dengan tingkat kepadatan penduduk yang tinggi serta Kecamatan Banyumanik untuk mewakili daerah dengan tingkat kepadatan penduduk yang menengah. Dengan demikian apabila dijumlah secara total maka responden dan informan yang ditemui sebanyak 40 orang.

Data dari kecenderungan jawaban responden melalui kuesioner yang diajukan terhadap 33 orang responden, kemudian dilengkapi dengan jawaban *interview guide* dari para pejabat. Tahap berikutnya diperjelas lagi melalui jawaban-jawaban *interview guide* dari pengusaha bis kota, awak bis angkutan kota, pengusaha mobil penumpang umum dan awak mobil penumpang umum. Data tersebut kemudian diperjelas lagi melalui observasi dan pengamatan di lapangan, dengan dukungan literatur serta dokumen yang tersedia dalam menjelaskan fenomena yang terjadi dan temuan yang dihasilkan.

Diantara 33 orang responden yang berhasil ditemui dalam penelitian ini, lebih dari separuh yakni 19 orang (57,6%) menyatakan perasaan yang kurang aman ketika mereka menggunakan jasa angkutan kota, bahkan meskipun hanya satu orang (3,0%) ada yang menyatakan

tidak aman. Kurang atau tidak amannya pernyataan mereka ketika mereka mempergunakan jasa angkutan kota memang cukup beralasan, baik dari segi kemungkinan terjadinya tindak kriminal maupun keamanan perjalanan dimana seringnya terlihat supir yang ugal-ugalan, berhenti di sembarang tempat, berhenti secara mendadak maupun perilaku lainnya yang bisa menyebabkan kerugian bagi pihak lain. Posisi para penumpang yang bergelantungan di pintu juga menjadikan mereka merasa tidak aman. Sementara itu ada 13 orang (39,4%) responden yang menyatakan bahwa mereka merasa cukup aman ketika mempergunakan angkutan kota. Ketigabelas orang tersebut berpendapat demikian tentunya karena berdasarkan pengalaman mereka merasakan adanya keamanan di dalamnya.

Dari hasil data lapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan transportasi kota Semarang masih cukup rendah, artinya bahwa para pengguna jasa angkutan masih merasakan kurang aman ketika mereka menggunakan jasa angkutan. Perasaan kurang aman ini tidak saja terhadap keselamatan dalam perjalanan mengingat supirnya suka ugal-ugalan ketika mencari penumpang, juga perasaan kurang aman dari tindakan kriminal di dalam angkutan kota. Rendahnya kualitas pelayanan angkutan kota ini juga terbukti dari kurangnya tepat waktu, kurangnya

keteraturan, serta kurangnya kenyamanan yang dapat mereka rasakan di dalam angkutan kota. Berdesak-desakan, hawa yang panas tanpa AC dan sebagainya menjadikan para penumpang kurang merasakan kenyamanan.

Pada satu sisi memang para pemakai jasa angkutan kota Semarang masih merasakan kurang aman, kurang tepat waktu, kurang teratur, kurang nyaman dan sebagainya. Akan tetapi meskipun demikian mereka tetap merasa senang dan puas dalam menikmati pelayanan angkutan kota yang semestinya masih kurang nyaman tersebut. Jadi, meskipun secara obyektif pada umumnya mereka mengakui bahwa kondisi pelayanan angkutan kota Semarang masih kurang aman, kurang tepat waktu, kurang teratur dan kurang nyaman, tetapi tetap saja secara obyektif mereka menyatakan perasaan senang dan kepuasannya atas pelayanan yang mereka terima. Sepintas memang nampak kontroversial, namun hal ini dapat dijelaskan dengan sekurang-kurangnya terdapat dua faktor utama yang melatarbelakanginya yaitu karena memang tidak ada alternatif lain yang bisa dipilih yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan nyaman. Kemudian yang kedua adalah karena memang masih terbatasnya kemampuan ekonomi masyarakat yang belum mampu menjangkau angkutan kota yang lebih nyaman.

Pada umumnya para responden sudah menyadari akan perlunya pencantuman tarif resmi angkutan kota pada tempat-tempat yang mudah dilihat seperti pada armada angkutan kota itu sendiri, di halte ataupun di terminal untuk menghindari terjadinya perselisihan antara awak angkutan kota dengan para pemakai jasa angkutan dalam soal biaya perjalanan. Namun sayangnya ketentuan ini kurang diindahkan oleh para pengusaha maupun para awak angkutan kota.

Masih rendahnya kualitas angkutan kota Semarang memang tidak berdiri sendiri, artinya beberapa faktor di belakangnya bisa menjadi penyebab rendahnya kualitas tersebut. Meskipun tidak tertutup kemungkinan banyak faktor yang menjadi penyebabnya, namun dua faktor utama menjadi penyebab yang dominan terhadap rendahnya kualitas pelayanan transportasi kota yaitu kebijakan pemerintah dan kualitas SDM.

Bentuk kongkrit dari kebijakan pemerintah antara lain berupa SK Walikota tentang trayek kendaraan angkutan penumpang umum dan SK Walikota tentang tarif resmi. Keduanya memiliki pengaruh yang besar terhadap penataan pelayanan angkutan kota di Kota Semarang. Selain melalui kebijakan dengan penerbitan SK, upaya pemerintah yang lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan transportasi kota adalah melalui pembinaan baik kepada para pengusaha maupun kepada

para awak angkutan kota. Sayangnya pembinaan ini cenderung jarang dilakukan atau bahkan tidak pernah dilakukan oleh pemerintah, dengan alasan yang klasik yakni tidak tersedianya dana untuk itu.

Kualitas SDM baik SDM pejabat, pengusaha maupun awak armada angkutan kota memiliki pengaruh yang besar terhadap kualitas pelayanan transportasi kota Semarang. Meskipun pada umumnya SDM pejabat memiliki tingkat pendidikan yang tinggi, serta SDM pengusaha memiliki tingkat pendidikan yang menengah, namun karena para awak angkutan kota itu sendiri yang menjadi garda terdepan pelayanan angkutan kota berpendidikan hanya SLTP, menyebabkan kualitas pelayanan angkutan kota Semarang menjadi rendah.

C. PENUTUP

Atas dasar beberapa hasil temuan di lapangan seperti tersebut di atas maka dapat diajukan saran-saran untuk perbaikan sebagai berikut : *Pertama*, Pemerintah perlu menyediakan anggaran yang khusus dipergunakan untuk melakukan pembinaan terhadap para pengusaha dan awak angkutan kota agar timbul keinginan yang kuat dari para pengusaha dan awak angkutan kota dari waktu ke waktu untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat pemakai jasa angkutan kota. *Kedua*, Para pengusaha perlu dihimbau agar kiranya tidak semata-mata menjadikan

usaha di bidang angkutan kota ini untuk menarik keuntungan yang sebesar-besarnya dari pengguna jasa, melainkan perlu ditanamkan kesadaran bahwa usaha ini memiliki fungsi sosial yakni ikut serta membantu memenuhi kebutuhan masyarakat (*public need*) untuk menunjang jalannya roda perekonomian setempat *Ketiga*, Para awak angkutan kota perlu untuk selalu meningkatkan pengetahuan dan ketrampilannya agar para pemakai jasa angkutan bisa merasa aman, nyaman, tertib, teratur, lancar, tepat waktu dan sebagainya sehingga mereka dapat merasa lebih senang dan lebih puas. *Keempat*, Untuk meningkatkan kualitas pelayanan transportasi kota Semarang perlu upaya penegakan hukum dan peraturan secara konsisten dan konsekuen. Prinsip *Reward* dan *Punishment* layak diterapkan bagi mereka yang berprestasi ataupun bagi mereka yang melanggar hukum atau aturan.

DAFTAR PUSTAKA

Abbas Salim. 1998. *Manajemen Transportasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Devas, Nick. & Carole Rakodi. 1992. *Managing Fast Growing Cities, New Approaches to Urban Planning and Management in the Developing*

World. New York : Longman Scientific & Technical.

Ilhami. 1990. *Strategi Pembangunan Perkotaan di Indonesia*. Surabaya : Usaha Nasional.

Keputusan Walikota Semarang No : 55102/53/Th.2001 tentang : "Trayek Kendaraan Angkutan Penumpang Umum dalam Kota"

Koestoer, Raldi Hendro. 1997. *Perspektif Lingkungan Desa-Kota, Teori dan Kasus*. Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia.

Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Peters, Hans J. 1982. *Transportation and Society, Transportation and Traffic Engineering Handbook*. Wolfgang : Institute of Transportation Engineers.

Ravik, Karsidi. 1988. *Masyarakat Komplek Perumahan Industri dan Penduduk Asli di Desa Sekitarnya*. Yayasan Ilmu-ilmu Sosial. Jakarta : Pustaka Grafiti.

Shinbein, Philip J. 1997. "Multimodal Approach to Land Use Planning" dalam *Journal of the Institute of Transportation Engineers*. March.

Sianipar. 1995. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta : Rineka Cipta.

- Soetjipto, Budi W. 1997. "Service Quality : Alternatif Pendekatan dan Berbagai Persoalan di Indonesia". *Manajemen Usahawan Indonesia*, No 01/Th XXVI, Januari.
- Tamin, Ofyaz Z. 1993. "Strategi Peningkatan Pelayanan Angkutan Umum" dalam Jurnal *PWK*. Nomor 8 Triwulan II Juni.
- Tamin, Ofyaz Z. 1992. "Pemecahan Kemacetan Lalu Lintas Kota Besar" dalam Jurnal *PWK* Nomor 4 Triwulan II Juni.
- Team Penyusun Pusdiklat Hubdar. 1996. "Metoda Pemilihan Modal" dalam *Modul Pendidikan dan Pelatihan Perencanaan Jaringan Trayek*. Jakarta : Badan Pendidikan dan Latihan Perhubungan, Pusat Pendidikan dan Latihan Perhubungan Darat.
- Team Penyusun Pusdiklat Hubdar. 1996. "Peramalan Permintaan Angkutan Umum" dalam *Modul Pendidikan dan Pelatihan Perencanaan Jaringan Trayek*. Jakarta : Badan Pendidikan dan Latihan Perhubungan, Pusat Pendidikan dan Latihan Perhubungan Darat.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tumewu, Willy. 1997. "Arah Pengembangan Transportasi Perkotaan di Indonesia" dalam Jurnal *PWK* Volume 8 No 3 Juli.
- Warella, Y. 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Pidato Pengukuhan sebagai Guru Besar Universitas Diponegoro. Semarang.
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta : Ekonisia.