

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aktivitas masyarakat saat ini semakin meningkat, hal tersebut akan membentuk suatu pola pergerakan yang berhubungan dengan mobilitas masyarakat. Semakin besarnya tingkat pergerakan masyarakat maka harus ditunjang dengan sarana dan prasarana transportasi yang memadai sehingga aktivitas masyarakat dapat berjalan lancar. Transportasi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan umat manusia selama hal itu dibutuhkan dalam pendistribusian barang, pergerakan aktifitas manusia maupun barang sebagai komponen mikro suatu perekonomian (Hafran *et al.*, 2019). Sarana transportasi yang baik merupakan faktor pendukung utama dalam pergerakan barang, jasa, informasi bahkan manusia itu sendiri (Nasir, 2017).

Angkutan umum merupakan salah satu sarana penggerak aktivitas bagi masyarakat pada suatu daerah atau kota yang dapat digunakan oleh siapapun. Angkutan umum di Indonesia sedikit demi sedikit mulai ditinggalkan oleh banyak masyarakat. Ada banyak alasan yang membuat mereka sudah tidak tertarik untuk menggunakan angkutan umum tersebut. Faktor kenyamanan, keamanan, kehandalan bahkan faktor kebersihan kendaraan yang minim menjadi salah satu faktor menurunnya jumlah pengguna angkutan umum pada saat ini.

Tujuan dasar dari penyediaan angkutan umum adalah menyediakan pelayanan angkutan yang baik – andal, nyaman, aman, cepat dan murah untuk umum. Secara umum dapat dikatakan angkutan umum selalu kalah bersaing dengan kendaraan pribadi. Dari beberapa studi mengenai angkutan umum, pelayanan angkutan umum dapat diusahakan mendekati angkutan pribadi untuk membuat angkutan umum menjadi lebih menarik dan pemakai angkutan pribadi tertarik berpindah ke angkutan umum (Hafran *et al.*, 2019). Kinerja

suatu layanan akan berkorelasi positif dengan kepuasan dari penggunanya. Karena itu, perlu dilakukan penilaian dengan mempertimbangkan kepuasan dari para pengguna terhadap kinerja pelayanan yang diberikan (Hendarto *et al.*, 2021).

Kabupaten Magetan dilayani oleh Angkutan Umum dalam trayek maupun tidak dalam trayek. Angkutan Umum dalam trayek yaitu Angkutan Kota Antar Provinsi (AKAP), Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP), Angkutan Perkotaan dan Angkutan Perdesaan. Sedangkan untuk Angkutan Umum tidak dalam trayek seperti angkutan sewa, dan juga memiliki Angkutan Paratransit seperti ojek pengkolan dan becak. Angkutan Perkotaan di Kabupaten Magetan sendiri memiliki 4 trayek yang masih beroperasi hingga saat ini. Adapun empat trayek yang melayani di dalam wilayah Kecamatan Magetan yaitu Trayek Line A, Line B, Line C dan Line D, yang akan penulis kaji lebih lanjut dalam penulisan kertas kerja wajib ini, sedangkan Angkutan Perdesaan memiliki 7 trayek yang melayani di setiap kecamatan yang ada di Kabupaten Magetan.

Angkutan perkotaan di Kabupaten Magetan masih jauh dari kata baik. Hal ini dapat dilihat dari rendahnya load factor angkutan perkotaan yaitu dengan persentase tertinggi hanya sebesar 45%. Menurut SK Dirjen No. 687 Tahun 2002, standar load factor yaitu 70%. Dapat disimpulkan bahwa load factor angkutan perkotaan di Kabupaten Magetan masih belum memenuhi standar yang ada. Rendahnya load factor ini juga disebabkan oleh kurangnya minat masyarakat dalam menggunakan angkutan perkotaan. Hal-hal tersebut menandakan bahwa masih terdapat permintaan (*demand*) walaupun berjumlah sedikit (*load factor* kurang dari 70%) (Putra *et al.*, 2022).

Dengan menurunnya minat masyarakat dalam menggunakan angkutan perkotaan, banyak angkutan perkotaan yang enggan untuk beroperasi dengan baik. Hal ini berdampak pada jam operasional yang tidak teratur dan terjadwal, rata-rata waktu tunggu yang lama yaitu sekitar 10-20 menit. Sedangkan menurut SK Dirjen No. 687 Tahun 2002, waktu tunggu yang baik sesuai dengan standar ialah 5-10 menit. Dengan begitu dapat dikatakan kinerja

angkutan perkotaan di Kabupaten Magetan masih harus dievaluasi agar lebih membaik dan sesuai dengan standar yang ada. Kondisi kendaraan juga harus diperhatikan agar penumpang merasa nyaman dan aman. Usia kendaraan untuk angkutan perkotaan yang ada sudah melebihi batas standar usia kendaraan umum yaitu 20 tahun. Mengukur kinerja pelayanan adalah Upaya umpan balik terhadap pelayanan angkutan umum yang sangat penting (Prayudyanto, 2021).

Dengan menurunnya kinerja pelayanan angkutan perkotaan tersebut maka akan membuat minat masyarakat semakin rendah. Hal ini juga akan berdampak pada pendapatan operator yang akan mengalami kerugian yang disebabkan oleh rendahnya minat masyarakat yang menggunakan angkutan perkotaan tersebut. Untuk itu perlu diadakannya perbaikan – perbaikan pada angkutan perkotaan di Kabupaten Magetan untuk meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan angkutan perkotaan. Untuk itu dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini penulis mengambil judul **"EVALUASI KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN PERKOTAAN DI KABUPATEN MAGETAN"**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, permasalahan-permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Rendahnya *load factor* angkutan perkotaan di Kabupaten Magetan yaitu dengan persentase tertinggi 45%.
2. Belum optimalnya kinerja pelayanan Angkutan Perkotaan disebabkan masih banyaknya kinerja pelayanan yang belum memenuhi standar pelayanan pada SK Dirjen Perhubungan Darat No. 687 Tahun 2002 dan PM 98 Tahun 2013.
3. Rendahnya pendapatan operator.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas dapat dirumuskan masalah angkutan perdesaan di Kabupaten Magetan sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi eksisting kinerja pelayanan Angkutan Perkotaan di Kabupaten Magetan yang ada saat ini?
2. Bagaimana usulan yang akan digunakan untuk meningkatkan kinerja pelayanan angkutan perkotaan di Kabupaten Magetan?
3. Bagaimana cara meningkatkan pendapatan operator agar tidak mengalami kerugian?

1.4 Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dari penulisan Kertas Kerja Wajib ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja trayek angkutan perkotaan di Kabupaten Magetan dan bagaimana cara meningkatkan kinerja angkutan perkotaan di Kabupaten Magetan yang akan menjadi masukan untuk Pemerintah Dinas Perhubungan Kabupaten Magetan atau operator.

Sedangkan tujuan dari penulisan Kertas Kerja Wajib ini sebagai berikut:

1. Mengetahui kinerja pelayanan dalam bentuk eksisting di Kabupaten Magetan.
2. Meningkatkan kinerja pelayanan angkutan perkotaan di Kabupaten Magetan.
3. Meningkatkan pendapatan operator agar tidak mengalami kerugian.

1.5 Batasan Masalah

Dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini, penulisan dibatasi pada:

1. Wilayah studi kajian penelitian yaitu di Kabupaten Magetan;
2. Analisis unjuk kinerja pelayanan hanya pada Angkutan Perkotaan di Kabupaten Magetan;
3. Analisis usulan peningkatan yang digunakan untuk mengoptimalkan kinerja pelayanan angkutan perkotaan;
4. Analisis pada Biaya Operasional Kendaraan (BOK) angkutan perkotaan di Kabupaten Magetan;
5. Menghitung tarif usulan berdasarkan BOK.