

Evaluasi Kinerja Layanan Angkutan Umum Pengguna Program OK-OTrip

Evaluation of Public Transportation Service Performance for OK-OTrip Program

Sinai Handayani^a, Irani Handalia^b

^aInstitut Transportation dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

^bPusat Penelitian dan Pengembangan Transportasi Jalan dan Perkeretaapian, Jakarta, Indonesia
sinaiot@gmail.com^a, irinahun@yahoo.com^b

ABSTRACT

The OK-OTrip program is an integrated public transportation system program launched by the DKI Jakarta Provincial Government that applies low fares with the aim of attracting people to use public transportation more in travel activities. This study aims to see the program performance in order to continue to adapt the future steps and policies which can improve its performance. Public transport service performance subject for the evaluation is from output part, performance assessment conducted toward users instead of operator side. Data is obtained through survey and interview with route OK-3 passengers. Refer to Directorate General of Land Transportation service standard, the analysis result shows service performance of public transport in OK-OTrip Program for South Jakarta region OK-3 Route is quite satisfactory. %. Based on public perceptions of the waiting time, travel time, value of fare, convenience, driver behavior, comfort, safety and cleanliness of the Route OK-3 fleet, it concluded that the quality of public transport services OK-3 Route is very good. The main reason for using OK-3 is due to cheap tariff. Results shows the OK-OTrip program is success to change people intention to use mass-public transport, with 83% of respondents owned private vehicle.

Keywords : Service performance, public transportation, OK-OTrip Program, OK-3 South Jakarta

ABSTRAK

Program OK-OTrip adalah program sistem angkutan umum terintegrasi yang diluncurkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang menerapkan tarif rendah dengan tujuan menarik minat masyarakat untuk lebih menggunakan angkutan umum dalam melakukan aktivitas perjalanan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah kinerja program tersebut sudah cukup baik atau belum, sehingga ke depannya dapat diambil langkah dan kebijakan yang dapat meningkatkan kinerja program tersebut. Kinerja layanan angkutan umum yang akan dievaluasi adalah dari sisi luarannya (*output*), menilai performa angkutan umum tersebut terhadap sisi *user* (penumpang) bukan dari sisi operator. Data diperoleh melalui survei dan wawancara terhadap para penumpang Trayek OK-3 pada hari pengamatan. Hasil analisis merujuk kepada standar pelayanan angkutan umum Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, menunjukkan bahwa kinerja layanan angkutan umum pada Program OK-OTrip di wilayah Trayek OK-3 Jakarta Selatan adalah cukup baik. Berdasarkan persepsi masyarakat dilihat dari waktu tunggu, waktu tempuh, nilai tarif, kemudahan, perilaku supir, kenyamanan, keamanan, keselamatan dan kebersihan armada Trayek OK-3 dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan angkutan umum

Trayek OK-3 adalah sangat baik. Alasan utama dalam menggunakan OK-3 adalah tarif yang relatif murah. Hasil penelitian menunjukkan Program OK-OTrip berhasil mengalihkan masyarakat dari penggunaan kendaraan pribadi ke angkutan umum misal, dengan 83% responden memiliki kendaraan pribadi.

Kata kunci : Kinerja layanan, angkutan umum, Program OK-OTrip, OK-3 Jakarta Selatan

A. Pendahuluan

Penyediaan transportasi publik khususnya angkutan umum merupakan bentuk pelayanan publik dimana penyediaan dan penyelenggaraannya wajib dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan dasar seluruh masyarakat. Pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab penuh terhadap tersedia dan terselenggaranya pelayanan angkutan umum yang aman, selamat, tertib, lancar dan terpadu dengan moda angkutan lain untuk mendorong perekonomian nasional, memajukan kesejahteraan umum sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Undang-Undang, 2009).

Pemerintah yang bertindak sebagai operator dalam penyediaan layanan angkutan umum tidak berorientasi pada keuntungan namun bertujuan memberikan pelayanan dasar kepada masyarakat dengan tarif yang terjangkau dan standar kualitas pelayanan yang memadai. Provinsi DKI Jakarta merupakan metropolitan terbesar di Asia Tenggara atau urutan kedua di dunia. Jakarta memiliki luas wilayah sekitar 662,33 km² dengan penduduk berjumlah 10.374.235 jiwa (BPS, 2018). Seiring dengan tingginya jumlah penduduk di DKI Jakarta, jumlah pertambahan kendaraan bermotor di DKI Jakarta pun bergerak sangat cepat, yakni berkisar 5,35% per tahun, setidaknya terdapat 18 juta kendaraan di kota yang berpenduduk ± 10 juta penduduk ini.

Tingginya jumlah kepemilikan kendaraan pribadi di provinsi DKI Jakarta dapat menjadi salah satu indikator tingginya tingkat kemacetan di DKI Jakarta. Masyarakat Jakarta cenderung lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi dibanding menggunakan transportasi umum, dengan alasan penggunaan kendaraan pribadi adalah

lebih murah dan efisien. Transportasi umum yang tidak layak dan tidak nyaman, armada angkutan yang kurang, jadwal kedatangan dan keberangkatan yang tidak menentu dan terlambat, merupakan alasan-alasan utama masyarakat Jakarta enggan menggunakan angkutan umum.

Meningkatnya aktivitas atau sistem pergerakan dan tingginya penggunaan kendaraan pribadi akan menyebabkan volume lalu lintas bertambah, dimana akan menyebabkan kemacetan di beberapa ruas jalan. Beberapa cara dilakukan untuk mengatasi kemacetan yang terjadi di Provinsi DKI Jakarta, diantaranya adalah dengan berusaha menarik minat masyarakat untuk lebih menggunakan angkutan umum dalam melakukan aktivitas perjalanan. Berdasarkan hal tersebut Pemerintah Provinsi DKI Jakarta meluncurkan Program OK-OTrip, program sistem angkutan umum terintegrasi berbasis penerapan tarif rendah sebagai adaptasi transportasi publik menggunakan smart card (Alsger, 2018; Ma, Liu, Wen, Wang, & Wu, 2017).

Dengan diluncurkannya Program OK-OTrip maka dianggap perlu dilakukan evaluasi untuk mengukur kinerja kebijakan tersebut sehingga dapat direkomendasikan apakah kebijakan tersebut dapat dilanjutkan seperti yang telah ditetapkan, dilanjutkan dengan perbaikan atau dihentikan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja layanan angkutan umum pada program OK-OTrip di wilayah Jakarta Selatan.

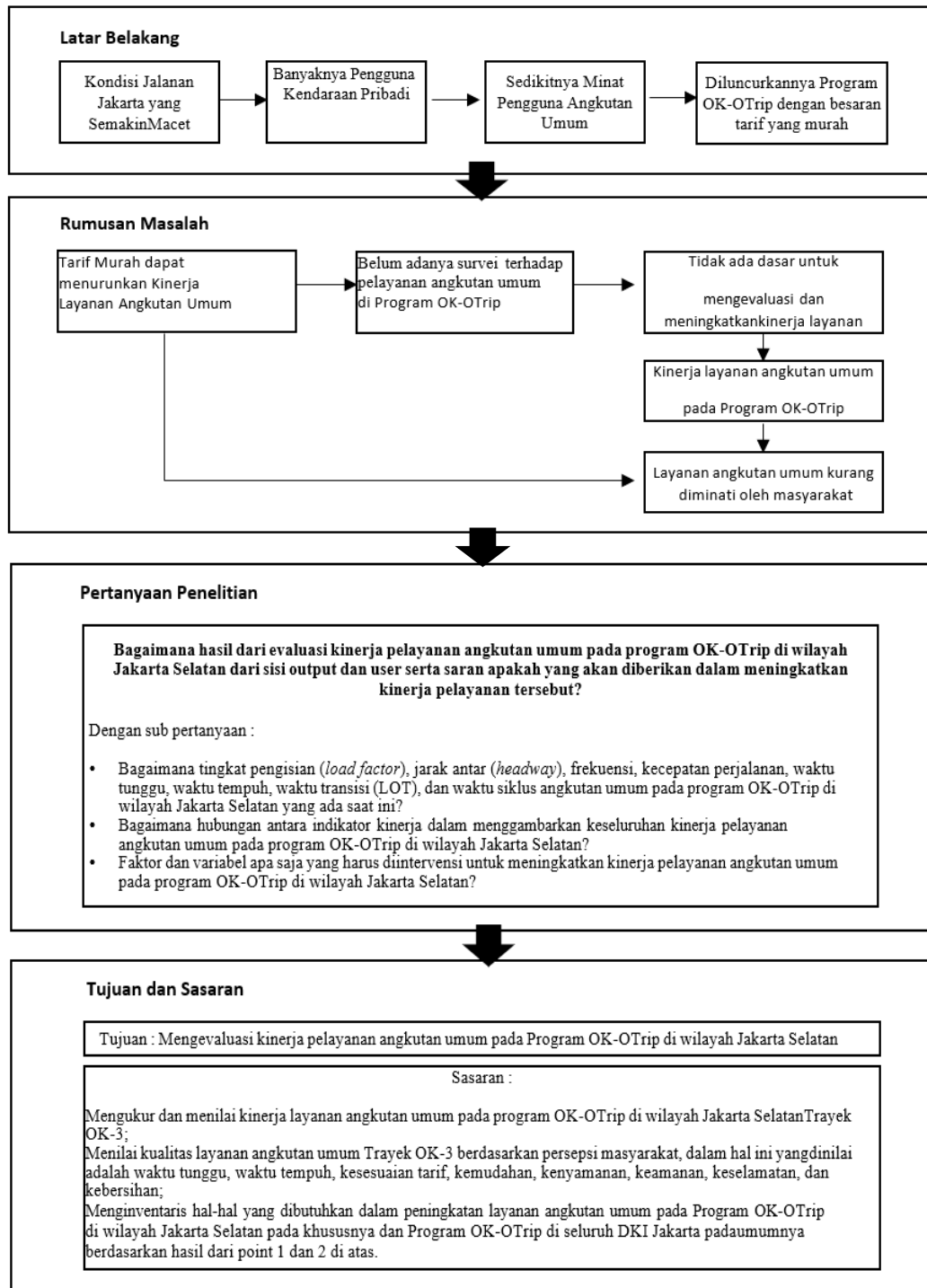
B. Kajian Pustaka

Salah satu upaya untuk menarik minat masyarakat dalam menggunakan angkutan umum adalah dengan memberikan tarif angkutan umum yang rendah (Beirão, 2007; Morlok, 1984). Dalam melakukan perjalanan,

setiap pemakai angkutan umum akan memilih rute yang mengeluarkan biaya yang minimum (Adisasmita & Adisasmita, 2001; Black, 1981). Ongkos perjalanan dapat diekspresikan dalam terminologi ongkos berupa uang, waktu

perjalanan, jarak, keamanan, kenyamanan, dan biaya yang ditanggung bukan oleh pelaku perjalanan (*social cost*). Penelitian ini memiliki kerangka pemikiran pada Tabel 1.

Tabel 1 Kerangka Pikir Penelitian



C. Metode Penelitian

Penelitian ini mempertimbangkan angkutan umum pengguna program OK-OTrip wilayah Jakarta Selatan dengan rute trayek OK-3 sebagai basis penelitian apakah program OK-OTrip ini berhasil menarik minat pengguna jasa transportasi umum dan dapat dikembangkan. Rute trayek OK-3 membentang dari Lebak Bulus – Andara dengan panjang lintasan ± 5.800 km. Informasi kinerja layanan angkutan umum diperoleh dari pemakai jasa angkutan umum trayek OK-3 di wilayah Jakarta Selatan dengan metode survei. Penentuan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dari data populasi pengguna jasa angkutan umum trayek OK-3 rata-rata per hari periode April sampai dengan September 2018 sebanyak 1528 penumpang diperoleh dari Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta. Dari jumlah populasi tersebut, jumlah responden diperoleh menggunakan formula Slovin sebanyak 181 orang, dengan nilai presisi 93% atau signifikan 0,07.

Sasaran yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah mengukur dan menilai kinerja layanan angkutan umum pada program OK-OTrip di wilayah Jakarta Selatan Trayek OK-3 serta menilai kualitas layanan angkutan umum Trayek OK-3 berdasarkan persepsi masyarakat, dalam hal ini yang dinilai adalah waktu tunggu, waktu tempuh, kesesuaian tarif, kemudahan, kenyamanan, keamanan, keselamatan, dan kebersihan.

D. Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini, kualitas kinerja layanan angkutan umum yang dianalisis merupakan hasil pengukuran dan hasil persepsi dari penumpang (sudut pandang *user*). Berikut adalah analisa kualitas kinerja layanan angkutan umum Trayek OK-3 berdasarkan hasil survei statis dan dinamis

serta wawancara yang dilaksanakan pada tanggal 13 Februari sd 16 Februari 2019 dan terhadap 211 responden.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa untuk meningkatkan layanan angkutan umum Trayek OK-3, masyarakat menginginkan jadwal keberangkatan yang teratur. Dari sebanyak 211 responden, terdapat 66% menginginkan jadwal ketibaan-keberangkatan armada yang jelas. Sedangkan hasil 34% yang tidak memerlukan jadwal ketibaan-keberangkatan yang jelas mungkin dikarenakan ketibaan-keberangkatan armada angkutan Trayek OK-3 kondisi eksisting selama ini sudah cukup jelas bagi mereka dengan waktu tunggu yang tidak terlalu lama.

Frekuensi kendaraan yang diinginkan bagi para responden adalah 1 kendaraan setiap 5 menit. Hal ini sudah sesuai dengan kondisi yang ada sekarang. Waktu menunggu di titik pemberhentian yang diharapkan para pengguna Trayek OK-3 adalah maksimal 5 menit. Waktu menunggu pada kondisi eksisting saat ini berdasarkan perhitungan dari survei statis adalah rata-rata kurang dari 5 menit.

Berdasarkan penelitian diketahui bahwa para responden menginginkan berjalan kaki untuk menuju tempat pemberhentian OK-3 terdekat adalah rata-rata sepanjang ± 717 meter atau selama ± 10 menit. Para responden rata-rata menjawab pertanyaan keinginan jarak berjalan kaki menuju ke titik pemberhentian angkutan adalah dengan menggunakan satuan waktu menit. Peneliti mengkonversikan waktu tersebut dengan jarak ideal berdasarkan studi (Singh, Lukman, He, Flacke, & Zuidgeest, 2015) bahwa manusia normal sanggup berjalan sepanjang 800 meter dalam jangka waktu 10 menit. Aspek-aspek yang diharapkan para responden dalam meningkatkan layanan angkutan umum Trayek OK-3 diperlihatkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Aspek Peningkatan Layanan Yang Diharapkan Responden

No.	Aspek Peningkatan Layanan Harapan Responden	Persentase
1	Tidak perlu adanya peningkatan	58,77%
2	Banyak penumpang menginginkan sistem cashless, keteraturan dan kedisiplinan yang sekarang diterapkan pada Program OK-OTrip juga diterapkan pada sistem angkutan umum konvensional (angkutan umum yang tidak termasuk Program OK-OTrip)	10,90%
3	Pengadaan Kartu OK-OTrip diperbanyak, dan sistem penjualannya tersedia di minimarket seperti Indomaret dan Alfamart di DKI Jakarta serta di setiap armada angkutan umum OK-OTrip dan di setiap Halte Transjakarta sehingga dapat mempermudah para calon penumpang untuk melakukan pembelian	9,48%
4	Rambu Bus Stop diperbanyak	6,64%
5	Armada angkutan diperbanyak	1,90%
6	Waktu tempuh perjalanan armada lebih dipercepat	1,90%
7	Penempatan posisi Tap kartu di kendaraan harus diperhatikan kembali, banyak penumpang dan supir menginginkan agar alat tersebut berada di posisi belakang supir sehingga tidak mengganggu kinerja supir	1,90%
8	Kemacetan di daerah rute trayek diharapkan untuk segera diatasi, terutama di daerah Pasar	1,42%
9	Perbaikan kinerja Mesin Tap Kartu, dikarenakan kondisi eksisting saat ini masih banyak mesin tap kartu yang berkendala lama dalam membaca kartunya Perbaikan kinerja Mesin Tap Kartu, dikarenakan kondisi eksisting saat ini masih banyak mesin tap kartu yang berkendala lama dalam membaca kartunya	1,42%
10	Kedisiplinan pengemudi lebih ditingkatkan	0,95%
11	Akses untuk mendapatkan angkutan OK-OTrip diharapkan lebih dipermudah	0,95%
12	Penumpang mengharapkan terdapat fasilitas AC di kendaraan	0,95%
13	Dibuat aturan baku perihal proses tap kartu, apakah dilakukan sebelum atau sesudah penumpang naik dalam kendaraan	0,95%
14	Titik pemberhentian ditambah	0,47%
15	Jadwal kedatangan armada lebih tepat waktu, karena kondisi eksisting saat ini terkadang pada saat jam 12.00-13.00 di hari kerja, waktu tunggu kedatangan armada di titik pemberhentian agak lama	0,47%
16	Headway dan Frekuensi angkutan lebih diperbagus	0,47%
17	Satu kartu OK-OTrip bisa untuk multiple pengguna	0,47%
Jumlah		100%

E. Simpulan

Setelah dilakukan penelitian dan analisa maka terdapat beberapa kesimpulan sebagai berikut: Dilihat dari sisi reabilitas (keandalan), kenyamanan, keamanan, keselamatan, dan lama perjalanan dapat disimpulkan bahwa kualitas kinerja layanan angkutan umum Trayek OK-3 tergolong sangat baik; kekurangan dari Trayek OK-3 adalah tingkat *load factor* yang masih sangat rendah; minat pengguna Trayek OK-3 adalah

cukup tinggi dan stabil; program OK-OTrip berhasil dalam hal mengalihkan masyarakat dari penggunaan kendaraan pribadi ke angkutan umum massal; tarif angkutan yang murah adalah faktor utama dalam penggunaan Program OK-OTrip; masyarakat kurang memanfaatkan skema integrasi moda transportasi Program OK-OTrip.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa hasil program OK-OTrip adalah cukup baik, oleh karenanya program

OK-OTrip sebaiknya dilanjutkan dengan mempertimbangkan kembali skema integrasi moda transportasi yang diterapkan.

Berdasarkan pemaparan dari temuan penelitian dan kesimpulan di atas maka perlu beberapa rekomendasi yang dapat menjadi rujukan dalam meningkatkan kinerja layanan angkutan umum pada program OK-OTrip di wilayah Jakarta Selatan khususnya dan DKI Jakarta pada umumnya, yaitu: 1. Penulis menyarankan untuk mencantumkan standar nilai *headway* dan frekuensi angkutan umum sebesar 1 kendaraan / 5 menit dan maksimal 1 kendaraan/10 menit pada Standar layanan minimal layanan angkutan umum TransJakarta untuk layanan angkutan pengumpan dengan bus kecil, untuk memacu peningkatan layanan angkutan umum pada program OK-OTrip, dan menjaga agar point-point kinerja yang telah bagus sekarang tetap stabil. Titik pemberhentian akhir dari Trayek OK-3 adalah berbentuk terminal, sehingga tidak menyita badan jalan umum untuk digunakan sebagai lahan parkir armada program OK-OTrip. Sistem pembayaran tarif sebaiknya dapat menggunakan kartu *cashless* lainnya (E-Money), tidak eksklusif hanya menggunakan kartu OK-OTrip.

F. Daftar Pustaka

- Adisasmita, R. & Adisasmita, S.A. (2011). *Manajemen Transportasi Darat: Mengatasi Lalu Lintas di Kota Besar* (Jakarta). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Alsger, A., Tavassoli, A. Mesbah, M., Ferreira, L. & Hickman, M. (2018). Public Transport Trip Purpose Inference Using Smart Card Fare Data. *Transportation Research Part C*, 87, 123-137.
- Beirão, G. & Cabral, J.A.S. (2007). Understanding Attitudes Towards Public Transport and Private Car: A Qualitative Study. *Transport Policy*, 14, 478-489.
- Black, J. (1981). *Urban Transport Planning : Theory and Practice*. London: Croom Helm.
- BPS. (2018). Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. (2018). *Statistik Transportasi DKI Jakarta 2018*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Ma, X., Liu, C. & Wen, H, Wang, Y., & Wu, Y. (2017). Understanding Commuting Patterns Using Transit Smart Card Data. *Journal of Transport Geography*, 58, 135-145.
- Morlok, E.K., (1984). *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Singh, Y.J., Lukman, A., He, P., Flacke, J., Zuidgeest, M., & Van Maarseveen, M. (2015). Planning for Transit Oriented Development (TOD) Using a TOD Index. The Transport Research Board 94th Annual Meeting 2015, Washington DC.
- Undang-Undang. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Jakarta: DPR Republik Indonesia.