

PENELITIAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN TRANSPORTASI DI KOTA BANDUNG

Oleh :
Joni Dawud¹

Abstract

The research tries to identify citizens' responses with regard to Bandung City Transportation Engineering Policy to improve the transportation service quality in Bandung City. The result shows that the majority of citizens are not quite satisfied with the existing condition.

A. Latar Belakang

Kota Bandung sebagai suatu kawasan perkotaan menghadapi permasalahan perkotaan yang kompleks. Permasalahan perkotaan yang berkembang cepat seiring dengan berkembangnya kondisi lingkungan dan masyarakat di kawasan perkotaan, menimbulkan tuntutan akan kebutuhan penanganan kawasan perkotaan profesional. Penanganan yang profesional dibutuhkan guna mencegah dan mengatasi eksekse sosial, budaya, dan teknis di kemudian hari. Penanganan perkotaan yang profesional diharapkan dapat mengatur dan mengarahkan pertumbuhan kawasan perkotaan kearah yang lebih terencana dan terpadu sehingga dapat memberikan fasilitas-fasilitas pelayanan yang baik terhadap warga kota dan mendorong berkembangnya berbagai kegiatan di bidang-bidang ekonomi, sosial, budaya dan politik di kawasan tersebut ke arah yang lebih tertata dan terencana. Pemerintah Kota Bandung dalam melaksanakan fungsi pelayanan yang merupakan salah satu tujuan otonomi daerah berdasarkan UU 22 Tahun 1999 yang kemudian dirubah dengan UU 32 Tahun 2004 melakukan pembaharuan-pembaharuan strategi penyelenggaraan pelayanan.

Salah satu permasalahan pelayanan yang sangat dirasakan masyarakat adalah masalah perhubungan dimana permasalahan ini dinilai merupakan salah satu permasalahan yang kompleks dan pelik. Hal ini terlihat dari banyaknya titik kemacetan lalu lintas di kota Bandung yang begitu memprihatinkan dari waktu ke waktu. Permasalahan kemacetan lalu lintas timbul karena berbagai faktor baik yang terkait dengan sarana dan prasarana jalan, penataan kota, pengaturan jalan, moda transportasi yang ada, perilaku pengguna jalan, maupun aktifitas-aktifitas lain dari masyarakat.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut Pemerintah Kota Bandung semenjak Tahun 2004 telah melaksanakan rekayasa transportasi di Kota Bandung. Dengan adanya kebijakan tersebut, arus lalu lintas mengalami perubahan. Dengan adanya kebijakan tersebut, diharapkan masyarakat, sebagai pengguna jalan, dapat merasakan hasilnya. Penelitian ini mencoba menggali tingkat kepuasan masyarakat sebagai dampak dari kebijakan rekayasa transportasi di Kota Bandung

¹ Drs. Joni Dawud, DEA adalah dosen tetap STIA LAN Bandung sekaligus peneliti lepas di PKP2A I LAN Bandung. Menyelesaikan studi Jenjang S-1 Jurusan Administrasi Negara di Universitas Padjadjaran dan Jenjang S-2 Jurusan Pemerintahan Daerah di *Institute Etudes Politique de Bordeaux, Universitie de Montesquieu, Perancis*. Saat ini penulis adalah Kandidat Doktor Ilmu Administrasi di Universitas Padjadjaran.

B. Rumusan Masalah

Didasarkan pada latar belakang masalah tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: "Bagaimanakah tingkat kepuasan masyarakat atas kebijakan rekayasa transportasi di Kota Bandung".

C. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan masyarakat kota Bandung akan kebijakan rekayasa transportasi di Kota Bandung. Didasarkan pada maksud tersebut maka tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan transportasi di Kota Bandung dengan diterapkannya kebijakan rekayasa transportasi di Kota Bandung.

D. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif eksploratif yaitu menggambarkan dan mendeskripsikan kondisi empirik yang ada sesuai dengan data dan fakta yang didapatkan di lapangan.

Data yang didapat dilapangan diperoleh dengan menggunakan *teknik pooling* (jajak pendapat) terhadap sejumlah responden. Pencarian data dilakukan dengan menggunakan media telepon pada awal bulan Oktober 2005 terhadap 100 orang pelanggan telepon secara random yang dianggap mewakili wilayah Bandung Barat, Bandung, Tengah, Bandung Timur, Bandung Utara dan Bandung Selatan.

E. Kerangka Pikir Penelitian

Pelayanan transportasi merupakan salah satu jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintah daerah kepada masyarakat. Pelayanan diartikan sebagai usaha apa saja yang ditujukan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan/masyarakat. Sedangkan kepuasan pelanggan menurut Nigel Hill (1996 ; 2) adalah sebagai berikut: "*Customer satisfaction is customers' perception that a supplier has met or exceeded their expectation*". Dari definisi tersebut dapat difahami bahwa kepuasan pelanggan, dalam hal ini masyarakat, adalah persepsi masyarakat akan kenyataan/realitas yang ada dibandingkan dengan harapan-harapan yang mereka miliki.

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan dibutuhkan adanya suatu pengukuran yang dilakukan secara periodik atau berkala dengan melakukan survey kepada pelanggan dalam hal ini masyarakat. Pengukuran kepuasan pelanggan/masyarakat menurut Hill (1996:7-16) bermanfaat untuk hal-hal sebagai berikut:

1. Mengetahui sejauhmana pelanggan yang lari atau pindah kepada penyedia layanan lainnya. Bagi suatu perusahaan hal tersebut sebenarnya merupakan kerugian bagi perusahaan. Dalam konteks pelayanan publik dimana pelayanan dilakukan secara monopolistik, dimana konsumen tidak bisa memilih, maka kerugiannya bukan berpindahnya pelanggan tetapi ketidakpedulian masyarakat akan layanan/pembangunan yang dilakukan.
2. Mengetahui kesenjangan pelayanan yaitu kesenjangan antara harapan dan kenyataan.
3. Mengetahui kerugian biaya konsumen, artinya biaya yang dikeluarkan perusahaan untuk mendapatkan konsumen baru lebih tinggi daripada memelihara konsumen yang sudah ada. Pelayanan yang baik/memuaskan akan menjadi sarana promosi yang paling akurat.

4. Mengetahui nilai konsumen tetap. Menjaga keberadaan konsumen sangat menguntungkan sedangkan mendapatkan konsumen baru membutuhkan biaya yang tinggi. Menjaganya yakni dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan.
5. Memperkuat motivasi dan komitmen dari bawahan sampai dengan atasan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan.
6. Meningkatkan keuntungan. Meningkatkan kualitas pelayanan/kepuasan pelanggan dapat meningkatkan keuntungan perusahaan.

Dalam konteks pelayanan transportasi, dimana pelayanan bersifat monopolistik, maka kebermanfaatannya dari survey kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui kesenjangan antara harapan masyarakat dengan penerimaan layanan yang ada. Layanan yang diberikan pemerintah dalam bidang transportasi berupa kebijakan pengaturan dan penyediaan sarana dan prasarana transportasi.

Untuk memahami persoalan transportasi menurut Kusbiantoro (Maulana, 2004) bisa didekati dengan pemahaman terhadap sistem-sistem yang melingkupinya yaitu :

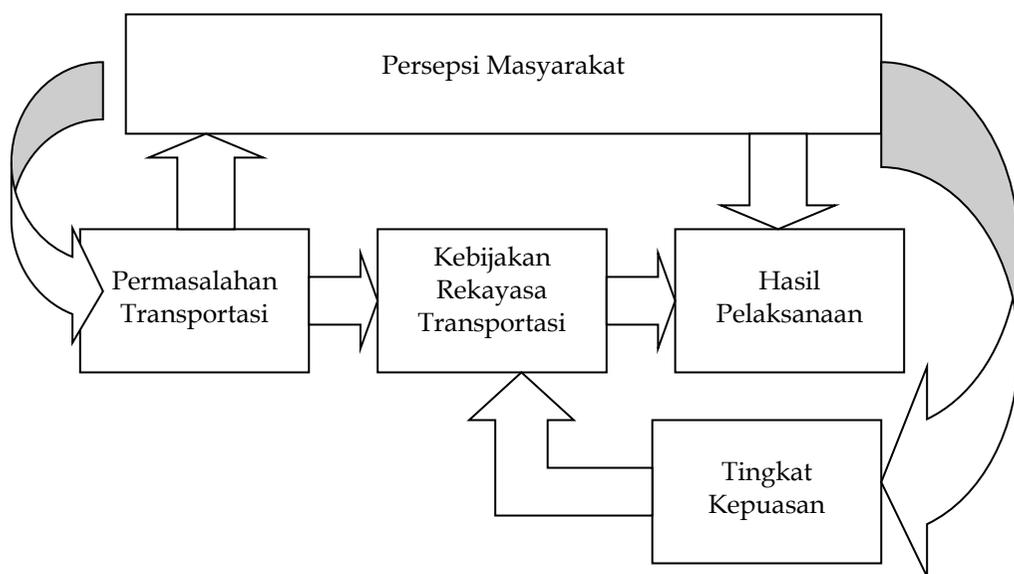
1. Sistem transportasi itu sendiri yang meliputi kegiatan, jaringan, dan pergerakan.
Kota Bandung mempunyai kegiatan dominan di sektor perdagangan, hotel dan restoran, perkantoran, pendidikan, bangunan/konstruksi dan industri. Kegiatan-kegiatan tersebut mempengaruhi terhadap pola penggunaan lahan. Sistem pergerakan (*traffic flow*) terjadi akibat timbulnya aktivitas yang dilakukan. Sistem pergerakan ini menyangkut pergerakan orang maupun barang. Meningkatnya jumlah penduduk akan meningkatkan pergerakan masyarakat sehingga volume lalu lintas menjadi tinggi pula. Apabila tidak diimbangi dengan kapasitas jalan yang ada maka bisa mengakibatkan rendahnya tingkat pelayanan ruas-ruas jalan yang ada. Pergerakan yang ada di Kota Bandung adalah pola pergerakan yang terpusat pada pusat-pusat kegiatan yaitu pergerakan yang berorientasi ke pusat kota, perdagangan, pendidikan, dan perkantoran. Pada saat pagi dan sore hari terjadi pergerakan ke arah periferi dan luar kota. Jaringan jalan di Bandung sebagian besar tidak terlalu lebar yang terdiri dari jalan arteri, kolektor, serta jalan lokal. Jaringan jalan yang ada di Kota Bandung awalnya berbentuk tulang rusuk yang bertumpu pada ruas Jalan Jendral Achmad Yani - Asia Afrika - Jendral Sudirman. Kemudian pola tersebut berubah menjadi pola memusat (*radial konsentrik*) yang menuju pada kawasan pusat kota. Pola seperti ini menyebabkan lalu lintas macet di seputar wilayah pusat kota.
2. Sistem kelembagaan dan lingkungan.
Keseluruhan sistem transportasi di atas terkait dengan sistem kelembagaan. Persoalan transportasi di kota-kota besar bisa bersumber dari kurang maksimalnya penerapan sistem kelembagaan dalam penyelenggaraan sistem transportasi secara keseluruhan. Contohnya ketidakdisiplinan pengemudi, terbatasnya dana untuk pembangunan infrastruktur transportasi, tidak konsistennya penerapan aturan lalu lintas, dan sebagainya. Sistem kelembagaan akan dipengaruhi pula oleh sistem lingkungan internal dan eksternal (ekonomi, sosial, budaya, fisik, dan teknologi).
3. Sistem ruang dan pertumbuhan pusat perdagangan baru.
Sistem ruang (*spatial*) akan mempengaruhi sistem-sistem lainnya. Pola pemanfaatan ruang di Kota Bandung saat ini menunjukkan perkembangan yang semakin tidak terkendali, yaitu dengan makin 'campur aduknya' penggunaan ruang untuk berbagai jenis kegiatan. Yang paling menonjol adalah tumbuh dan berkembangnya *mall* dan *factory outlet*.

Dengan demikian untuk dapat memahami permasalahan transportasi di Kota Bandung harus melihat sistem-sistem tersebut. Namun demikian mengingat luasnya aspek atau

dimensi yang harus diperhatikan maka dalam penelitian ini, peneliti hanya mengambil beberapa aspek/dimensi sebagai berikut:

1. moda transportasi;
2. sarana jalan;
3. rambu-rambu lalu lintas;
4. pengaturan arus lalu lintas;
5. kedisiplinan pengguna jalan;
6. penegakan aturan lalu lintas.

Keenam aspek tersebut akan dinilai oleh masyarakat, sehingga dapat dieproleh informasi mengenai sejauhmana tingkat kepuasan masyarakat terhadap aspek-aspek tersebut. Kepuasan masyarakat terhadap aspek tersebut didasarkan pada harapan-harapan masyarakat yang kemudian dibandingkan dengan realitas yang ada. Dengan demikian secara skematis alur pikir penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1
Skema Alur Pikir Penelitian

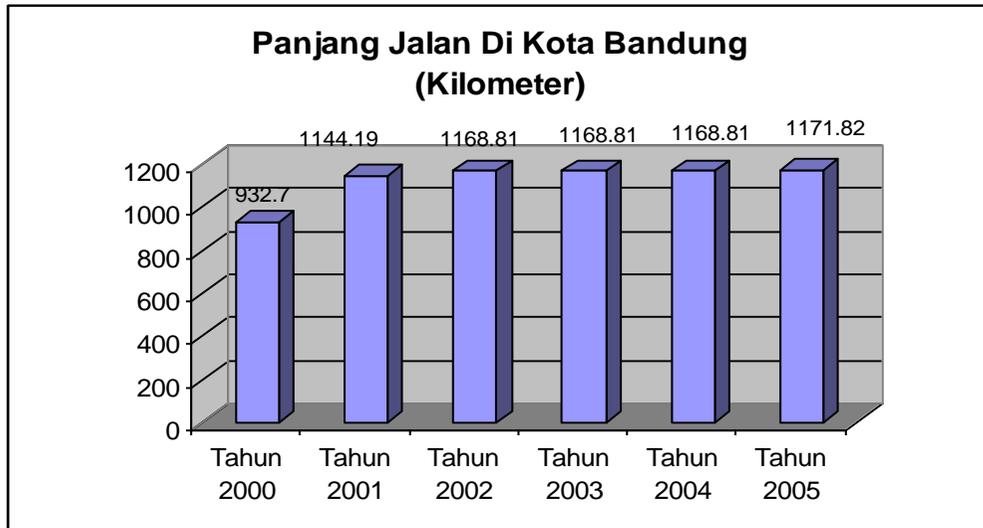
F. Kondisi Transportasi di Kota Bandung

Bandung sebagai salah satu Kota Metropolitan di Indonesia, seperti halnya kota-kota yang lain menghadapi permasalahan transportasi. Permasalahan transportasi dari tahun ke tahun semakin rumit dan kompleks, apalagi transportasi di Kota Bandung sangat bertumpu pada angkutan lalu lintas jalan raya. Permasalahan lalu lintas jalan raya di Kota Bandung diwarnai dengan kemacetan diberbagai jalan-jalan di Kota Bandung. Pada tahun 2000-an mobil bisa melaju dengan kecepatan rata-rata 20-30 kilometer per jam. Dewasa ini, pada jam-jam sibuk yaitu pada pagi dan sore hari, mobil hanya sanggup melaju 10-20 km per jam. Kondisi kemacetan Kota Bandung dinilai lebih parah dari kondisi Kota Jakarta dimana di Jakarta masih mengenal hari sepi, yaitu hari sabtu dan minggu, sedangkan di Kota Bandung, hari Sabtu dan Minggu pun mengalami kemacetan.

Dinas Perhubungan Kota Bandung menyebutkan, terdapat 72 titik kemacetan di ruas jalan-jalan utama. Kriteria kemacetan yang dimaksud yaitu arus tidak stabil, kecepatan

kendaraan 5-10 km per jam, dan terjadi antrean panjang. Ruas jalan yang terbanyak titik kemacetannya yakni di Jalan Setiabudhi, Kiaracondong, dan Otista.

Kondisi infrastruktur jalan di Kota Bandung kurang mendukung keberfungsian Kota Bandung sebagai kota jasa, perdagangan, dan pemerintahan. Dinas Bina Marga Kota Bandung mengemukakan bahwa pertumbuhan panjang jalan di Kota Bandung dari Tahun 2000 sampai dengan sekarang sangat rendah bahkan tiga tahun terakhir dari tahun 2002 sampai dengan 2004 pertumbuhannya 0%. Pada tahun 2005 ada tambahan jalan sepanjang 3,6 kilometer (2,8 kilometer jalan Pasupati dan 800 meter Jalan Layang Kiaracondong), namun tidak sebanding dengan pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor.



Sumber : Litbang Kompas, 2005

Pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor di Kota Bandung meningkat cukup cepat dimana pada tahun 2004 pertumbuhan mencapai 21,7 persen. Peningkatan itu terbesar pada sepeda motor yang tahun 2004 lalu naik sebesar 23,4 persen. Disusul dengan mobil pribadi yang meningkat sebesar 20,9 persen. Data mengenai jumlah kendaraan bermotor dapat dilihat pada tabel 1 berikut.

Tabel 1
Jumlah Kendaraan di Kota Bandung (Unit)

No	Jenis Kendaraan	Tahun		Pertumbuhan %
		2003	2004	
1.	Sepeda Motor	344.132	424.580	23,38
2.	Mobil Penumpang	181.115	219.011	20,92
3.	Mobil barang	46.758	54.261	16,05
4.	Bus	3.497	3.497	0
5.	Mobil Penumpang Umum	8.526	8.811	3,34
6.	Kendaraan khusus	260	260	0
7.	Kendaraan roda Tiga	0	555	0
	Jumlah	584.288	710.975	21.68

Sumber : Litbang Kompas ; 2005

Jika diperhatikan data pada tabel 1, terlihat bahwa jumlah kendaraan dari berbagai jenis cenderung meningkat, namun demikian di sisi lain tidak diimbangi dengan

pertumbuhan jalan. Pertumbuhan jalan yang tidak sebanding dengan pertumbuhan kendaraan menjadi pemicu semakin meningkatnya kemacetan di Kota Bandung. Permasalahan lain adalah daya tampung jalan yang terbatas dan berkembangnya jumlah angkutan kota (angkot). Minimnya lahan parkir dan banyaknya jumlah angkot turut memberikan andil dalam penciptaan kemacetan di kota Bandung. Jumlah angkot sebanyak 5.521 ditambah 1.383 taksi, makin menambah beban kemacetan. Jumlah itu belum termasuk sekitar 8.000 angkot dari luar Bandung.

Kondisi kemacetan tersebut sangat merugikan bagi penduduk Kota Bandung. Hasil penelitian dari pakar transportasi ITB, Prof. Ofyar Z. Tamin, menunjukkan bahwa kerugian yang diderita masyarakat akibat kemacetan lalu lintas di Bandung bisa mencapai kira-kira Rp 1,5 miliar per hari. Jumlah tersebut dihitung dari biaya konsumsi bahan bakar kemudian dikalikan dengan waktu tempuh yang lebih lama (Kompas 25 Juni 2005).

Masalah transportasi di kota Bandung terutama masalah kemacetan lalu lintas, nampaknya belum dapat terselesaikan sesuai dengan yang diharapkan. Padahal Kota Bandung telah memiliki teknologi *Area Traffic Control System* (ATCS) yang lebih canggih dan relatif lebih maju dibandingkan dengan Jakarta. Namun demikian teknologi tersebut akhirnya lumpuh karena *misconduct* manajemen ATCS dari para pengelola teknologi itu.

Penanganan masalah transportasi sebetulnya tidak hanya dapat dilakukan satu sisi saja. Pembangunan jalan saja tidak akan menyelesaikan masalah. Menurut Dr. Harun Al Rasyid, dalam suatu perbincangan di Radio Trijaya FM Bandung (18/1/2005), terdapat beberapa dimensi yang sebenarnya dapat dijadikan dasar dalam mengatasi masalah transportasi dan kemacetan di kota Bandung. Salah satunya adalah Dimensi Tata Waktu. Harun menjelaskan bahwa Dimensi Tata Waktu merupakan mekanisme manajemen yang bisa mengubah keputusan masyarakat untuk mengubah jam keberangkatan, sehingga kepadatan lalu lintas bisa lebih diminimalisir. Lebih lanjut Harun mengimbau agar Pemerintah Kota Bandung, dapat membuat proyek percontohan dengan mengembangkan manajemen penggunaan jalan di sepenggal ruas jalan di kota Bandung, jika berhasil kemudian diterapkan di ruas jalan yang lain. Hal tersebut menurut Harun merupakan sanagat esensial sebab jika tidak ada langkah perubahan terhadap tata ruang dan transportasi di kota Bandung, wajah transportasi di Bandung pada waktu 10 hingga 15 tahun mendatang akan semakin tidak berbentuk.

Pengamatan Kompas beberapa hari belakangan ini menunjukkan, setiap akhir pekan dan liburan ada beberapa titik macet yang sudah pada taraf mengkhawatirkan. Keadaan itu terlihat di Pasar Simpang Jalan Ir Djuanda (Dago), sepanjang Jalan Siliwangi, Pasar Suci, Jalan Suniaraja, Pasar Andir, Jalan Kebon Kawung, Jalan Rajawali-Jalan Sudirman, Jalan Kopo, Jalan Buah Batu, Jalan Garuda-Abdurachman Saleh, Jalan Pasirkaliki-Junjuran, Pasar Sederhana-Sukajadi, Pasar Cicadas, dan Pasar Kosambi.

Kepala Urusan Pembinaan Operasional Satuan Lalu Lintas Polwiltabes Bandung Ajun Komisaris Haswendi mengakui tentang kemacetan di sejumlah ruas jalan protokol di Bandung. Di ruas Jalan Cihampelas yang menjadi tujuan favorit orang-orang yang berkunjung ke Bandung juga tidak kalah macetnya. Bahkan antrean kendaraan terjadi pada hari-hari biasa. Pada akhir pekan dan liburan kemacetan semakin tidak dapat dihindari. Haswendi menyebutkan, kemacetan di kawasan Cihampelas disebabkan lokasi parkir yang tidak memadai dan lebar jalan yang tidak seimbang dengan volume kendaraan yang melintas. "Selain itu, kemacetan juga disebabkan oleh pendeknya ruas jalan dan tingginya aktivitas keluar masuk kendaraan yang diparkir, baik di bahu jalan maupun aktivitas orang yang keluar masuk toko," ujarnya.

Simpul kemacetan juga muncul karena banyaknya warga luar kota Bandung yang tak mengenal jalan di Bandung. Pendatang yang baru pertama kali pergi ke Bandung dengan

menggunakan kendaraan juga menjadi salah satu penyebab kemacetan. Jika tempat yang dicari keliru, mereka sering kali kebingungan untuk putar balik karena banyak ruas jalan satu arah. Kemacetan di dalam kota sudah terlihat sejak di pintu keluar di Tol Padalarang-Cileunyi (Padaleunyi). Setelah pintu keluar tol, mulai dari Pasteur sampai Cileunyi, kemacetan sudah menyambut setiap kendaraan yang akan masuk kota. Jalan yang agak lancar hanya ada di pintu keluar Tol Buah Batu sampai perempatan Jalan Soekarno-Hatta. Sampai di dalam kota, kemacetan terjadi di sepanjang Jalan Buah Batu.

Jasa Marga Cabang Padaleunyi-Citarum menyatakan, mobil dari arah Cikampek-Purwakarta-Padalarang (Cipularang) lebih banyak mengambil pintu keluar Tol Pasteur. "Padahal, ada pintu tol lain yang dapat dimanfaatkan, yaitu Pasir Koja, M. Toha, Kopo, Buah Batu, dan Cileunyi," tuturnya. Jasa Marga, pada bulan Mei 2005, menunjukkan jumlah kendaraan yang masuk ke Bandung melewati Pintu Tol Pasteur rata-rata 22.026 per hari, sementara yang lewat Pintu Tol M Toha hanya 10.192 per hari. Data tersebut menunjukkan, terjadi kenaikan jumlah kendaraan yang masuk ke Bandung pada Sabtu dan Minggu, naik 35 persen dari hari biasa, menjadi 123.206 kendaraan. Dinas Perhubungan Kota Bandung mengemukakan bahwa jumlah kendaraan yang terdaftar di Kota Bandung pada pertengahan tahun ini mencapai lebih kurang 600.000. Jumlah itu lebih banyak 150.000 daripada tahun 2003..

Kemacetan lalu lintas di Kota Bandung dari waktu ke waktu semakin ruwet sehingga membuat tidak nyaman pengguna jalan dan semakin menambah kesemerawutan kota. Antrean kendaraan bermotor baik roda empat yang panjang dan disisipi kendaraan lainnya (motor atau becak) di ruas-ruas jalan tertentu pada jam-jam sibuk menjadi pemandangan sehari-hari yang sudah biasa terlihat dan dirasakan bagi warga Bandung dan sekitarnya. Menurut Jasa Marga Cabang Padaleunyi-Citarum kemacetan tersebut disebabkan empat hal, yaitu: (1) sarana dan prasarana lalu lintas yang tidak atau kurang memadai, (2) aturan yang kurang dapat dimengerti oleh pengguna jalan, (3) kesadaran masyarakat yang masih rendah, dan (4) tidak berfungsinya aparatur yang semestinya memberikan teladan.

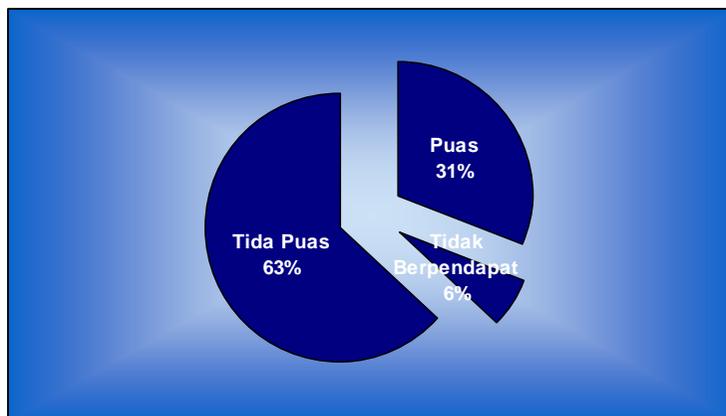
Selain itu, kondisi ini terkait dengan permintaan (*demand*) yang tinggi dari kebutuhan transportasi yang menyangkut jaringan jalan, namun tidak diimbangi oleh persediaan (*supply*) prasarana transportasi yang ada. Berdasarkan data Samsat pada 1999, jumlah kendaraan di Bandung sudah mencapai 588.640 unit dengan pertumbuhan kendaraan mencapai 10-20 persen per tahun.

G. Hasil Penelitian

1. Tingkat Kepuasan Masyarakat Akan Moda Transportasi Umum

Moda transportasi umum yang ada di Kota Bandung cukup beragam dari mulai kendaraan bermotor seperti sepeda motor (ojeg), angkutan kota, bis kota, mikro bis, dan angkutan umum bukan kendaraan bermotor seperti beca dan delman serta kereta api. Dari sekian banyak moda transportasi umum yang ada, angkutan kota lah yang mendominasi transportasi umum di kota Bandung, dari daerah-daerah pinggiran sampai pusat perkotaan. Keberadaan angkutan kota di Kota Bandung memberikan keuntungan dan kerugian bagi transportasi perkotaan. Keuntungan yang di dapat dari moda angkutan kota dengan jenis kendaraan minibus, untuk wilayah-wilayah yang memiliki jalan yang tidak terlampau lebar dapat dilalui sehingga masyarakat dapat terlayani. Namun Angkutan kota yang trayek-trayeknya melalui jalan-jalan utama menjadi salah satu sumber yang menimbulkan masalah kemacetan lalu lintas karena ketidakdisiplinan pengendara. Perilaku pengendara angkot yang menaikkan dan menurunkan penumpang disembarang tempat, banyaknya angkot, dan beragamnya trayek yang jalurnya saling

duplikasi menimbulkan permasalahan kemacetan yang semakin hari semakin kompleks. Wacana dan rencana pengembangan Sistem Angkutan Umum Masal (SAUM) sudah lama diperbincangkan dan direncanakan namun sampai saat ini belum bisa direalisasikan. Gambaran tingkat kepuasan masyarakat akan moda transportasi umum dapat dilihat dari hasil *pooling* berikut ini.



Gambar 2
Tingkat Kepuasan Masyarakat
Akan Moda Transportasi Umum
(Sumber: Hasil Pooling, 2005)

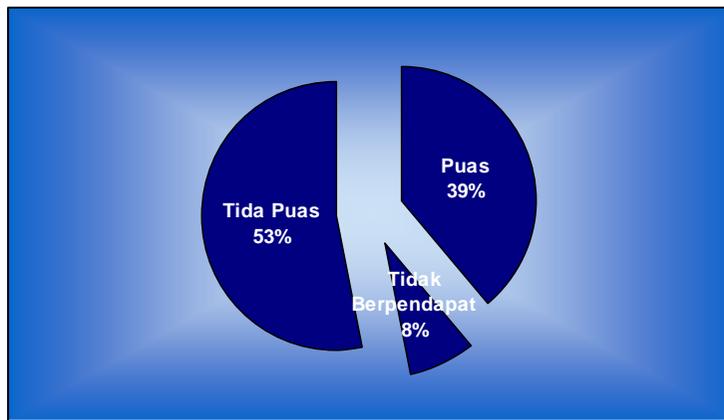
Dari hasil *pooling* tergambar bahwa responden menyatakan kebijakan pemerintah dalam hal pengaturan dan penyediaan moda transportasi umum yang ada saat ini dirasakan belum memuaskan. Hal ini tercermin dari jawaban responden dimana mayoritas (63%) responden menyatakan tidak puas. Ketidakpuasan responden disebabkan oleh kenyataan-kenyataan moda transportasi yang ada saat ini:

- Kuantitas maupun kualitas angkutan umum dirasakan belum memadai. Kenyamanan dan keamanan di angkutan umum saat ini masih menjadi persoalan yang belum bisa terpecahkan. Pada jam-jam sibuk yakni pada pagi hari dan sore hari berjubelnya penumpang angkutan umum di jalur-jalur tertentu tidak bisa dihindari karena minimnya jumlah angkutan. Tentu saja kondisi tersebut tidak memberikan kenyamanan ditambah lagi dengan berkeliarannya copet-copet yang memanfaatkan kondisi-kondisi semacam itu untuk beroperasi.
- Transportasi masal masih terbatas hanya bis kota dan mikro bis yang trayeknya sangat terbatas dan jumlah yang terbatas pula. Sistem setoran yang diterapkan menyebabkan sopir bis kota berloba-lomba untuk mengejar setoran yang terkadang mengabaikan kenyamanan dan keamanan pelanggan/penumpang.
- Mayoritas moda transportasi umum di Kota Bandung adalah angkutan kota minibus. Moda transportasi ini dirasakan kurang efektif karena daya angkut yang terbatas. Selain itu apabila moda angkutan ini ditambah, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, maka potensi kepadatan jalan semakin meningkat.
- Layanan taksi di Kota Bandung yang masih perlu ditingkatkan. Taksi yang tanpa argo sangat menimbulkan ketidaknyamanan dari penumpang/pelanggan karena harus beradu tawar dengan sopir taksi.

- Moda transportasi massal lain yang diharapkan seperti di kota-kota besar di dunia misalnya monorail/tram atau metro (*subway*) saat ini baru sebatas wacana. Walaupun ada rencana namun rencana tersebut belum konkrit perwujudannya. Dengan adanya kondisi-kondisi tersebut maka wajarlah kepuasan responden terhadap pengaturan dan pelayanan moda transportasi masih rendah.

2. Tingkat Kepuasan Masyarakat Akan Sarana Jalan

Perkembangan sarana jalan yang ada di Kota Bandung dirasakan sangat lamban. Sementara itu pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor terjadi sangat cepat sehingga kepadatan lalu lintas di kota Bandung tidak bisa dihindari. Adapun tingkat kepuasan masyarakat akan sarana jalan tergambar dalam gambar di bawah ini:



Gambar 3
Tingkat Kepuasan Masyarakat Akan Sarana Jalan
 (Sumber: Hasil Pooling, 2005)

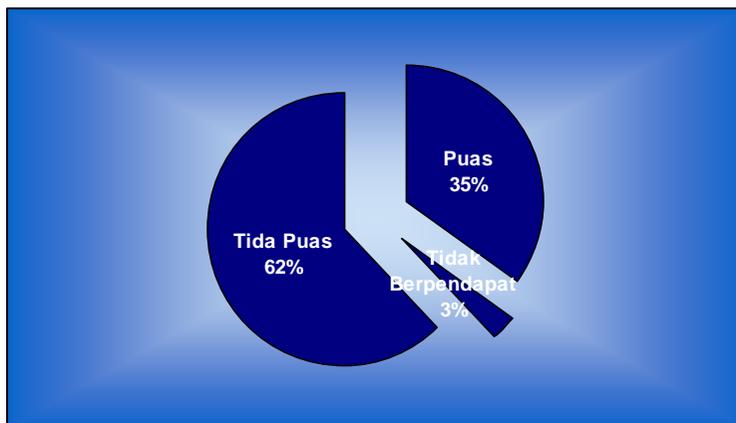
Mayoritas responden (53%) menyatakan bahwa sarana jalan yang ada di Kota Bandung saat ini dirasakan tidak memuaskan. Ketidakpuasan tersebut didasarkan pada kenyataan-kenyataan mengenai jalan di Kota Bandung yang kondisinya sebagai berikut:

- Jalan-jalan di Kota Bandung cenderung tidak terlalu lebar, bahkan sebagian badan jalan dijadikan parkir atau digunakan untuk pedagang kaki lima. Kota Bandung yang telah sangat padat dengan perumahan dan permukiman serta peruntukan yang lain, akan mengalami kesulitan dalam memperlebar jalan. Besarnya biaya dan penolakan/sengketa dengan pemilik lahan akan mewarnai upaya pelebaran jalan. Namun demikian dengan tidak adanya upaya menangani permasalahan tersebut membuat permasalahan cenderung semakin kompleks.
- Jarak antara satu persimpangan (yang ditandai dengan lampu setopan/pengatur lalu lintas) dengan persimpangan yang lain dinilai terlalu pendek. Hal tersebut menjadi salah satu kendala dalam mengatasi permasalahan transportasi jalan raya di Kota Bandung. Oleh karena itu pengaturan arus lalu lintas dan pengaturan lampu setopan harus menjadi perhatian utama.
- Kualitas jalan belum begitu baik. Bahkan di wilayah-wilayah tertentu terutama di pinggiran kota, kondisinya masih memprihatinkan. Rendahnya kualitas jalan inipun dipengaruhi pula oleh sarana pembuangan air yang kurang memadai sehingga apabila terjadi hujan besar, jalan berfungsi sebagai saluran/jalan air akibatnya jalan-jalan cepat mengalami kerusakan.

- Respon pemerintah untuk memperbaiki jalan yang rusak, apakah jalan negara, jalan propinsi, atau jalan kota, terkesan lamban dan apabila diperbaiki cenderung tidak tahan lama. Jalan-jalan yang rusak dalam kurun waktu yang lama menimbulkan pula semakin parahnya kemacetan di suatu wilayah. Lambannya perbaikan juga meningkatkan biaya perbaikan, karena jalan yang rusak apabila dibiarkan akan merembet pada jalan-jalan yang masih baik. Kerugian dengan jalan rusak sebenarnya banyak tertumpu di masyarakat. Kerugian masyarakat akan adanya jalan-jalan yang rusak tidak bisa diperkirakan, dari mulai kerugian waktu dan kerugian materiil dengan cepat rusaknya kendaraan.

3. Tingkat Kepuasan Masyarakat Akan Petunjuk-petunjuk Lalu Lintas

Petunjuk Lalu Lintas dimaksudkan untuk pengaturan jalan dan untuk mempermudah pengguna jalan menuju kearah tujuan yang dikehendaki. Pengaturan jalan yang dimaksud adalah pengaturan yang berupa larangan atau petunjuk seperti larangan parkir atau larangan berhenti karena apabila dilanggar akan mengakibatkan kemacetan lalu lintas. Kondisi petunjuk-petunjuk lalu lintas di Kota Bandung yang dirasakan dan dipersepsikan responden adalah sebagai berikut:



Gambar 4
Tingkat Kepuasan Masyarakat
Akan Petunjuk-petunjuk Lalu Lintas
 (Sumber: Hasil Pooling, 2005)

Mayoritas responden (62%) menyatakan bahwa rambu-rambu lalu lintas yang ada di Kota Bandung saat ini dirasakan belum memberikan kepuasan. Ketidakpuasan tersebut didasarkan pada kenyataan mengenai rambu-rambu lalu lintas di Kota Bandung yang kondisinya sebagai berikut:

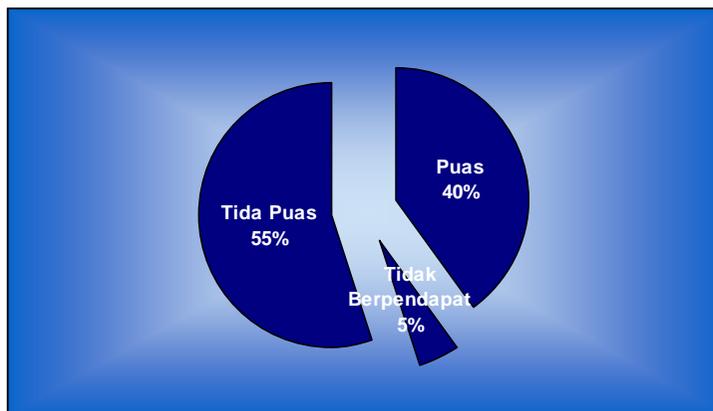
- Rambu-rambu lalu lintas sering mengalami gangguan sedangkan tingkat responsifitas Pemerintah terhadap kerusakan rambu-rambu lalu lintas yang rusak tersebut masih kurang. Dalam kenyataan sering terjadi setopan lalu lintas tidak berfungsi dalam kurun waktu yang cukup lama akibatnya sering terjadi kemacetan di jalur tersebut.
- Pengaturan *traffic light* (lampo setopan) yang kurang sesuai dengan kondisi dan situasi lalu lintas dimana seringkali terjadi lampu lalu lintas yang terlalu lama atau terlalu sebentar. Pengaturan lamanya lampu setopan perlu dievaluasi secara rutin untuk mengetahui apakah masih sesuai dengan kebutuhan atau perlu dilakukan

perubahan. Pengaturannya pun perlu fleksibel karena situasi dan kondisi berubah dari waktu ke waktu misalnya kondisi pagi dan sore hari berbeda dengan kondisi siang dan malam.

- Penempatan rambu-rambu lalu lintas yang dirasakan kurang tepat dan tidak pas sehingga posisinya menjadi tidak jelas. Hal ini terjadi karena karena terhalang oleh bangunan atau oleh pepohonan sehingga menyulitkan pengguna jalan. Petunjuk-petunjuk lokasi/daerah juga belum begitu jelas sehingga membingungkan orang yang tidak mengetahui jalanan di Kota Bandung.
- Perubahan rute jalanan yang sering terjadi di Kota Bandung terkadang tidak diimbangi dengan perubahan petunjuk atau rambu-rambu lalu lintas akibatnya menimbulkan kesulitan bagi pengguna jalan dan berujung pada kemacetan.

4. Tingkat Kepuasan Masyarakat Akan Pengaturan Arus Lalu Lintas

Pada tahun 2004 dan 2005 banyak dilakukan perubahan arus lalu lintas di kota Bandung seperti: rute lalu lintas di Jalan WR Supratman-Brigjen Katamso, Jalan Rajawali-Garuda, Jalan Ahmad Yani-Malabar, Jalan Kopo-Soekarno Hatta, Jalan H. Juanda, dan Jalan Trunojoyo. Selain itu, perubahan rute lalu lintas terjadi juga di sekitar jalan layang Pasteur-Cikapayang-Surapati (Pasupati) , Jalan Djundjunan, Jalan Dipati Ukur, dan lalu lintas di sekitar Lapangan Gasibu. Perubahan arus lalu lintas telah merubah wajah lalu lintas kota Bandung yang di dominasi oleh jalan-jalan yang satu arah. Adapun respon masyarakat atas adanya perubahan tersebut dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 5
Tingkat Kepuasan Masyarakat
Akan Pengaturan Arus Lalu Lintas
(Sumber: Hasil Pooling, 2005)

Mayoritas responden (55%) menyatakan bahwa pengaturan arus lalu lintas yang ada di Kota Bandung saat ini dirasakan belum memberikan kepuasan. Ketidakpuasan tersebut didasarkan pada kenyataan-kenyataan pengaturan arus lalu lintas di Kota Bandung yang kondisinya sebagai berikut:

- Banyaknya jalan yang satu arah terkadang membingungkan bagi pengguna jalan, terutama bagi pengguna jalan yang jarang melewati jalur tersebut apalagi bagi yang tidak mengenal Kota Bandung. Jalan dengan satu arah mengesankan jalan berputar-putar dan apabila salah belok atau tujuan yang agak terlewat akan sangat menyulitkan karena pengguna jalan harus memutar arah kembali.

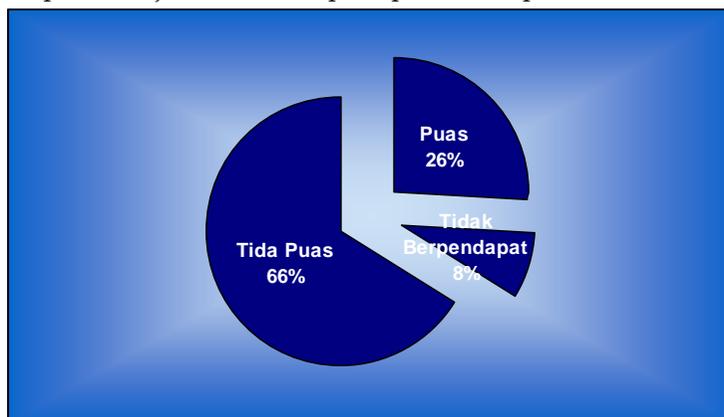
- Pengaturan arus lalu lintas yang mengalami perubahan-perubahan yang relatif cepat karena uji coba perubahan rute, ternyata menimbulkan hasil yang tidak lebih baik sehingga rute kembali mengalami perubahan. Hal tersebut menimbulkan ketidakpuasan bagi masyarakat.
- Perubahan arus lalu lintas yang dilakukan selama ini pada persepsi responden hanya memindahkan kemacetan dari satu tempat ke tempat lain, permasalahan kemacetan tidak terpecahkan, mungkin pada ruas tertentu kemacetan berkurang tapi pada rute yang lain kemacetan meningkat.
- Perubahan arus lalu lintas sering kurang disosialisasikan secara intensif kepada masyarakat umumnya dan pengguna jalan pada khususnya. Hal tersebut terlihat pada awal pemberlakuan jalan yang mengalami perubahan menjadi semrawut dan kemacetan meningkat.

5. Tingkat Kepuasan Masyarakat akan Kedisiplinan Berlalu Lintas

Faktor yang tak kalah pentingnya di jalan raya adalah faktor perilaku pengguna jalan yang kurang berdisiplin dalam berlalu lintas. Banyaknya pengguna jalan yang kurang memperhatikan dan menghormati pengguna jalan lainnya. Pengendara angkutan umum yang berhenti untuk menaikkan dan menurunkan penumpang tanpa melihat situasi dan kondisi jalanan.

Pembentukan perilaku disiplin di jalan membutuhkan keterlibatan sektor-sektor yang lain dan membutuhkan internalisasi semenjak dini yaitu semenjak seseorang memasuki pendidikan dasar. Budaya antri, budaya toleransi, dan memperhatikan keselamatan orang lain perlu ditanamkan semenjak kecil. Disiplin berlalu lintas tidak hanya untuk pengendara kendaraan tapi juga bagi penumpang yang seringkali memberhentikan angkutan umum di tempat-tempat yang dilarang atau memaksa sopir untuk melakukannya..

Kondisi kedisiplinan di jalan menurut persepsi dari responden adalah sebagai berikut:



Gambar 6
Tingkat Kepuasan Masyarakat
Akan Kedisiplinan Berlalu Lintas
 (Sumber: Hasil Pooling, 2005)

Dari data yang diperoleh, sebanyak 66% responden menyatakan ketidakpuasan terhadap kedisiplinan pengguna jalan. Hal tersebut mengandung arti bahwa tingkat kedisiplinan di jalan raya relatif masih rendah. Ketidakpuasan akan tingkat kedisiplinan berlalu lintas didasarkan pada kenyataan-kenyataan sebagai berikut:

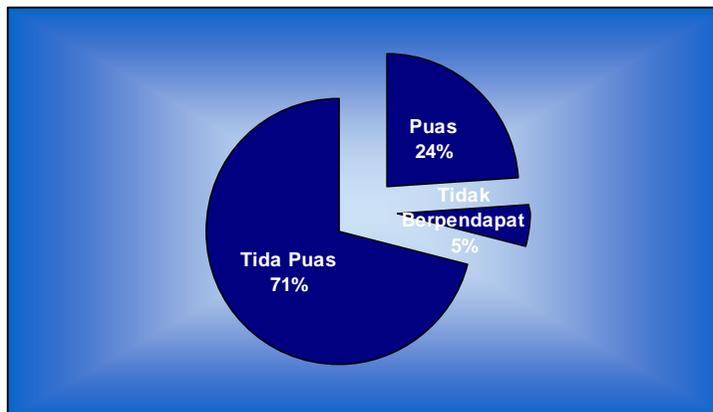
- Masih banyaknya pelanggaran aturan lalu lintas yang dilakukan oleh pengguna jalan yakni berhenti ditempat-tempat yang dilarang sehingga mengganggu pengguna jalan lainnya. Selain itu masih sering terjadi penggunaan lajur-lajur jalan untuk kepentingan yang tidak seharusnya.
- Tidak mentaati aturan lalu lintas terutama apabila tidak ada petugas/polisi lalu lintas. Dengan demikian disiplin dilakukan karena takut akan sanksi yang ada, bukan karena kesadaran untuk mentaati aturan tersebut bagi kepentingan diri sendiri dan orang lain (kepentingan bersama).
- Kurang peduli/menghormati kepada pengguna jalan lainnya. Fenomena saling rebutan jalur, mengendarai secara zig-zag, serta kecenderungan untuk tidak ingin antri, menunjukkan masih rendahnya kepedulian dan saling hormat menghormati di jalanan.

6. Tingkat Kepuasan Masyarakat akan Penegakan Aturan Lalu Lintas

Penegakan aturan lalu lintas merupakan tindakan preventif dan untuk mengingatkan dan membuat jera terhadap yang melakukan pelanggaran. Namun pelanggar lalu lintas tidak jera dengan perbuatan yang dilakukan, pelanggaran terus berlangsung. Penegakan aturan lalu lintas yang dilakukan polisi hanya menimbulkan dampak kalau ada polisi aturan dijalankan kalau tidak ada aturan tidak bisa berjalan.

Kondisi penegakan aturan lalu lintas saat ini masih menjadi sorotan masyarakat karena praktek memperjualbelikan aturan yang dilakukan oknum-oknum petugas menjadi penyebab kerumitan permasalahan di jalan.

Persepsi masyarakat terhadap penegakan aturan berlalu lintas dapat dilihat dari hasil *pooling* yang tertera pada gambar 7 berikut.

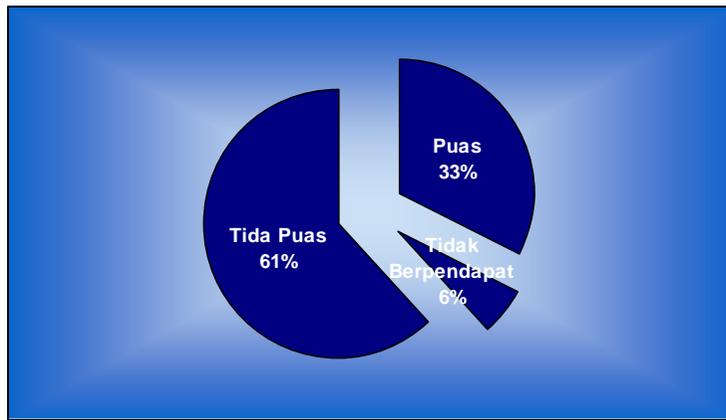


Gambar 7
Tingkat Kepuasan Masyarakat
Akan Penegakan Aturan Lalu Lintas
 (Sumber: Hasil Pooling, 2005)

Penegakan aturan lalu lintas di Kota Bandung saat ini dinilai oleh responden belum memuaskan. Hal ini teralihat dari banyaknya responden (71%) yang menyatakan ketidakpuasan akan hal tersebut. Ketidakpuasan tersebut didasarkan pada kenyataan-kenyataan penegakan aturan lalu lintas di Kota Bandung belum berjalan sesuai dengan aturan yang ada. Pungutan illegal yang dilakukan oleh oknum-oknum petugas sudah merupakan rahasia umum di kalangan masyarakat. Operasi-operasi penegakan aturan

lalu lintas terkadang mengganggu lalu lintas. Mobil-mobil omprengan (plat hitam) masih berkeliaran tanpa tindakan dari penegak hukum. Selain itu, pengatur lalu lintas preman (polisi Cepe) yang mengganggu arus lalu lintas cenderung semakin menjamur.

Dari keenam aspek yang disoroti dan dimintai pandangannya oleh responden aspek penegakan aturan lalu lintas yang mendapatkan penilaian tingkat kepuasan yang sangat rendah, sedangkan sarana jalan menempati tingkat kepuasan yang tertinggi diantara 6 aspek yang diteliti. Adapun secara kumulatif, dari aspek-aspek tersebut maka tingkat kepuasan masyarakat masih rendah yakni dimana rata-rata sebesar 61% responden menyatakan ketidakpuasannya. Dengan demikian tingkat kepuasan masyarakat terhadap rekayasa transportasi di Kota Bandung dapat dikatakan masih rendah. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat deksripsi pada gambar 8 berikut ini.



Gambar 8
Tingkat Kepuasan Masyarakat
Akan Rekayasa Transportasi di Kota Bandung
(Sumber: Hasil Pooling, 2005)

H. Penutup

Tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan transportasi di Kota Bandung masih rendah. Walaupun sudah ada upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandung dalam mengatur transportasi, dengan membuat kebijakan rekayasa transportasi di Kota Bandung, namun tingkat kepuasan masyarakat Kota Bandung tetap masih relatif rendah.

Dengan melihat kenyataan tingkat kepuasan masyarakat yang masih rendah maka Pemerintah kota Bandung perlu terus meningkatkan upaya peningkatan kualitas pelayanan transportasi dengan memperbaiki sistem transportasi itu sendiri dan sistem lain yang berpengaruh terhadap sistem transportasi.

Pemerintah Kota Bandung perlu terus meningkatkan jalinan koordinasi dengan instansi lain yang terlibat langsung dalam pengaturan transportasi. Selain itu, pemerintah Kota Bandung juga harus meningkatkan peran serta masyarakat dalam menciptakan disiplin dan etika berlalu lintas.

Referensi

- Hill, Nigel, (1996), *Hand book of Customer Satisfaction Measurement*, Cambridge, Gower.
Kompas, senin 17 Januari 2005, *Penambahan Jalan di Kota Bandung Tidak Memadai*
-----, Sabtu 21 Mei 2005, *Kebijakan Pembangunan Jalan, Jangan Lagi Jawa Sentris*

- LAN RI, (2003), *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia, Buku I, II, III: Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Negara*, Jakarta, LAN RI
- Lovelock, Christopher H., (1992), *Managing Services, Marketing, Operation and Human Resources*, New Jersey, Prentice Hall, Englewood Cliffs.
- Maulana, Firkan, *Mencermati Kemacetan Lalu Lintas di Kota Bandung*, Republika Rabu, 11 Februari 2004.
- Morlok, Edward K. terjemahan Johan Kelanaputra, (2000), *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*, Surabaya, Erlangga.
- Nasution, M.N, (1996), *Manajemen Transportasi*, Jakarta, Ghalia.
- Mc. Kewitt, David and Lawton, Allan, (1994), *Public Sector Management*, London, Sage Publication.
- Osborne, David dan Gaebler, Ted, (1992), *Reinventing Government, How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*
- Osborne, David and Plastrik, Peter, (1997), *Banishing Bureaucracy: The Five Strategies for Reinventing Government*
- Pollit, Christopher and Harrison, Stephen, (1994), *Handbook of Public Services Management*, Oxford, Black Well Business.
- UNDP, (1996), *Process Consultation: Systemic Improvement of Public Sector Management, presented in the International Conference on Governance Innovation: Building the Government - Citizen - Manila: Business Partnership.*