

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1. Sistem Angkutan Umum

Sarana angkutan umum mengenai lalu lintas dan angkutan jalan di Indonesia diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan. Bagian yang membahas mengenai angkutan orang dengan kendaraan bermotor terdapat pada pasal 21 yaitu “Pelayanan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum terdiri atas:

1. Angkutan orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam trayek: dan
2. Angkutan orang dengan Kendaraan Bermotor Umum tidak dalam trayek.”

3.2. Persyaratan Teknis Aksesibilitas

Untuk mengetahui mengenai aksesibilitas difabel dalam mendapatkan pelayanan transportasi publik maka hal pertama yang harus dilakukan adalah melihat permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh difabel jika mereka mengakses transportasi publik.

Persyaratan teknis aksesibilitas bagi penyandang difabel dalam kemudahan mengakses layanan transportasi publik menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.30/PRT/M/2006 Tentang Pedoman Teknis Fasilitas Dan Aksesibilitas Pada Bangunan Gedung dan Lingkungan serta Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.03/PRT/M/2014 Tentang Pedoman Perencanaan, Penyediaan, dan Pemanfaatan

Prasarana dan Sarana Jaringan Pejalan Kaki di Kawasan Perkotaan dapat ditinjau dari beberapa indikator variabel, yaitu :

3.2.1. Ramp

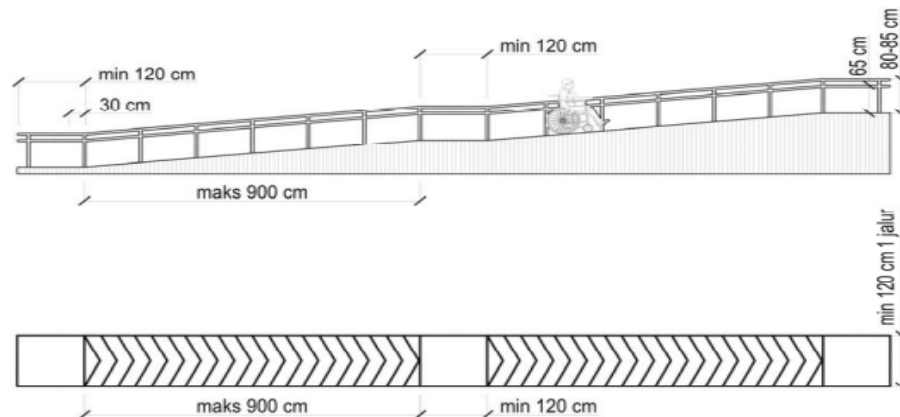
Ramp merupakan jalur sirkulasi yang dimana memiliki kemiringan, dan biasanya digunakan sebagai alternatif bagi orang yang tidak dapat menggunakan tangga. Berikut merupakan teknis *ramp* berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.30/PRT/M/2006.

Tabel 3. 1 Indikator Penilaian *Ramp* Terhadap Akses Kemudahan Penyandang Difabel Menggunakan Transportasi Publik

Variabel	Sub Variabel	Keterangan
<i>RAMP</i>	Tekstur lantai	Harus memiliki tekstur sehingga tidak licin baik di waktu hujan
	Derajat kemiringan	Maksimum 6°, dengan perbandingan antara tinggi dan kelandaian 1:10
	Panjang jalur	Panjang mendatar dari satu ram dengan perbandingan antara tinggi dan kelandaian 1:8 tidak boleh lebih dari 900 cm. Panjang ram dengan kemiringan yang lebih rendah dapat lebih panjang.
	Lebar jalur	Minimum 95cm tanpa adanya tepi pengaman, dan minimum 120 cm dengan tepi pengaman
	Muka datar/ <i>bordes</i>	Bebas dan datar serta pada awal atau akhiran panjang minimum 160 cm
	Tepi pengaman	Lebar 10cm, dirancang untuk menghalangi roda kursi roda agar tidak terperosok atau keluar dari jalur <i>ramp</i>
	Pencahayaan	Memiliki pencahayaan yang cukup
	<i>Handrail</i> (pegangan rambatan)	<i>Handrail</i> harus mudah dipegang dengan ketinggian 65-80 cm

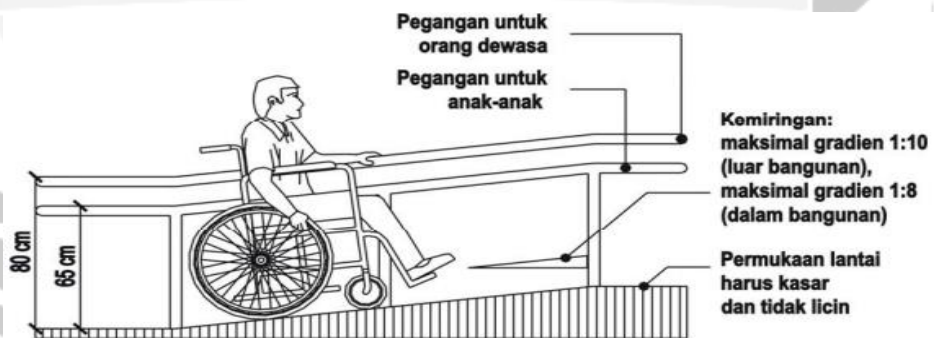
Sumber : Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.30/PRT/M/2006

Ramp yang aksesibel bagi penyandang difabel dapat dilihat pada Gambar 3.1. dan Gambar 3.2.



Gambar 3. 1 Kemiringan ramp

Sumber :Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.30/PRT/M/2006



Gambar 3. 2 Handrail pada ramp

Sumber :Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.30/PRT/M/2006

3.2.2. Tangga

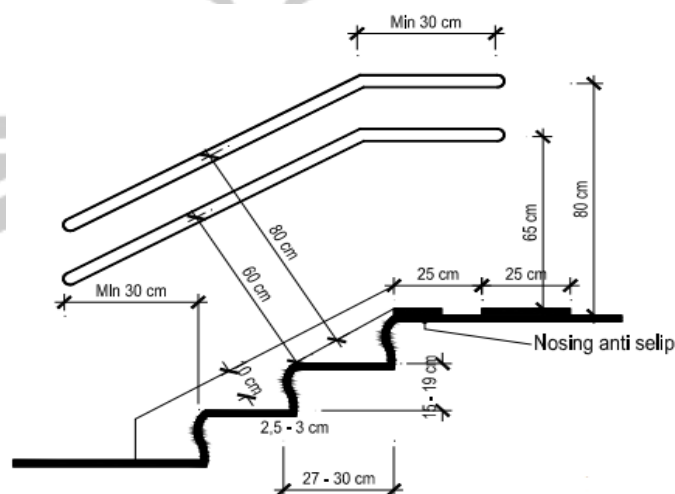
Tangga yaitu fasilitas bagi pergerakan vertikal dengan rancangan yang mempertimbangkan ukuran serta kemiringan pada pijakan dan tanjakan lebar yang memadai. Berikut merupakan teknis tangga berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.30/PRT/M/2006.

Tabel 3. 2 Indikator Penilaian Tangga Terhadap Akses Kemudahan Penyandang Difabel Menggunakan Transportasi Publik

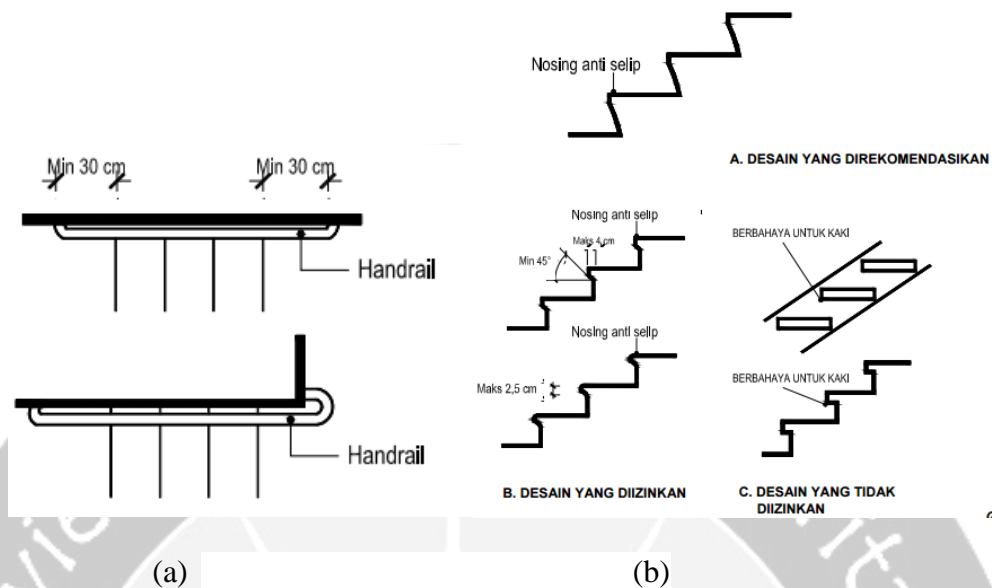
Variabel	Sub Variabel	Keterangan
TANGGA	Dimensi anak tangga	Harus memiliki dimensi pijakan dan tanjakan yang seragam, tinggi pijakan 15-19 cm dan lebar pijakan 27-30 cm
	Tekstur lantai	Tidak berlubang / rusak yang dapat membahayakan pengguna tangga
	Derajat kemiringan	Kemiringan tangga kurang dari 60°
	Handrail	Dilengkapi handrail minimum pada satu sisi. Memiliki ketinggian 65-80cm. Bagian ujungnya harus bulat atau dibelokkan dengan baik ke arah lantai, dinding atau tiang. Handrail harus ditambah 30cm pada bagian ujungnya.
	Nosing	Lebar maksimal yaitu 4cm

Sumber : Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.30/PRT/M/2006

Untuk ukuran tangga yang aksesibel dapat dilihat pada Gambar 3.3. dan Gambar 3.4 sebagai berikut :



Gambar 3. 3 Ukuran dan Detail Penerapan Tangga Standar
 Sumber : Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.30/PRT/M/2006



Gambar 3. 4 (a) *Handrail* pada Tangga. (b) Desain Profil Tangga
 Sumber : Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.30/PRT/M/2006

3.2.3. Pedestrian

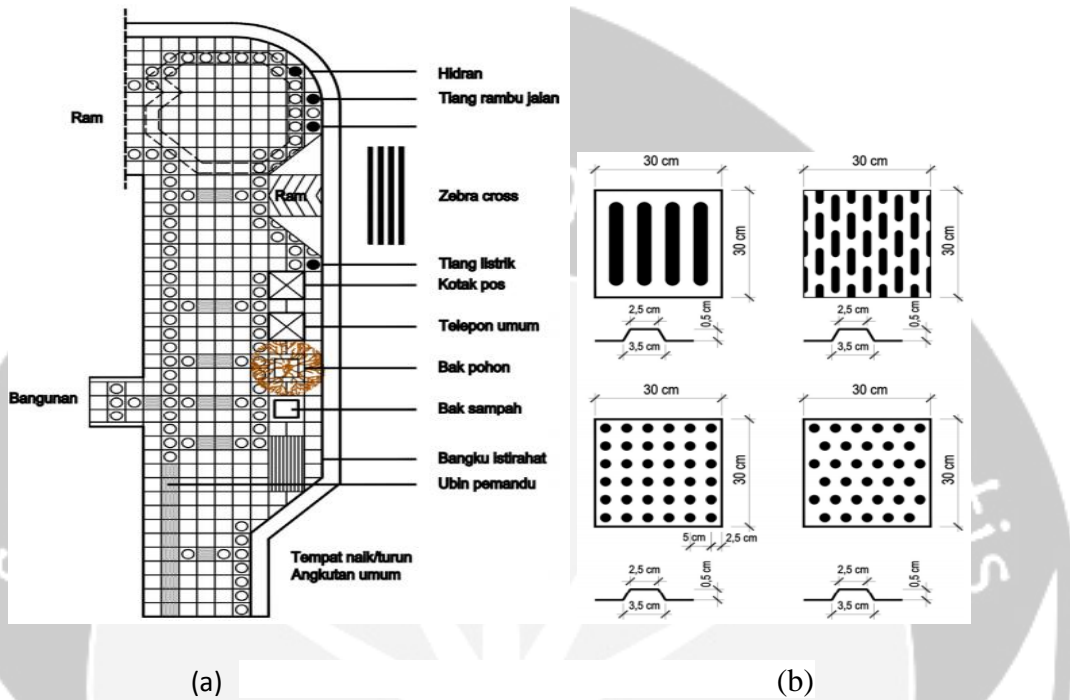
Jalur yang digunakan untuk berjalan kaki serta berkursi roda bagi penyandang difabel secara mandiri serta dirancang berdasarkan kebutuhan orang untuk bergerak tanpa hambatan, mudah dan nyaman, serta pedestrian hendaknya dilengkapi dengan jalur pemandu yang berfungsi memandu penyandang difabe untuk berjalan dengan memanfaatkan tekstur ubin pengarah dan ubin peringatan. Berikut merupakan teknis pedestrian yang disertai jalur pemandu berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.30/PRT/M/2006.

Tabel 3. 3 Indikator Penilaian Pedestrian Terhadap Akses Kemudahan Penyandang Difabel Menggunakan Transportasi Publik

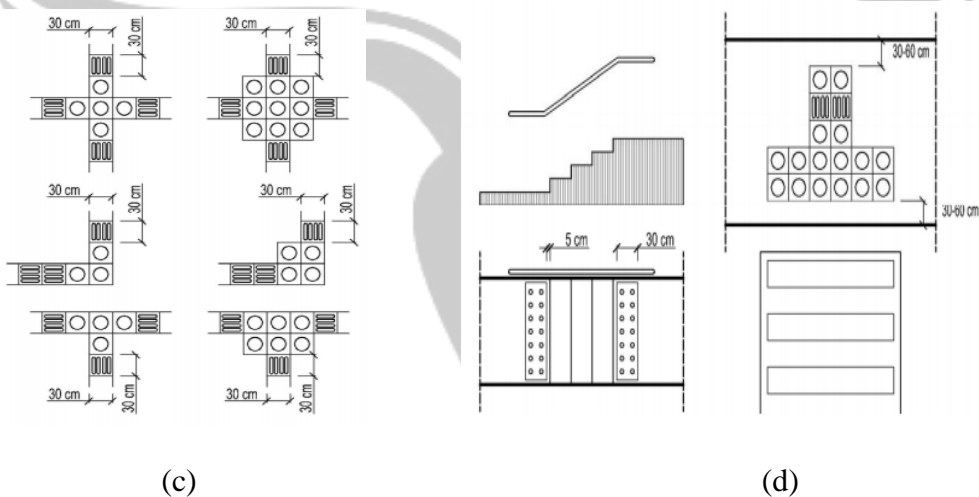
Variabel	Sub Variabel	Keterangan
PEDESTRIAN	Permukaan	Stabil,kuat, tahan cuaca, bertekstur halus tetapi tidak licin. Hindari sambungan serta gundukan pada permukaan, walaupun terpaksa harus tidak lebih dari 1,25cm.
	Tipe tekstur ubin	Tekstur ubin pengarah bermotif garis-garis menunjukka arah perjalanan. Tekstur ubin bulat (peringatan) berarti peringatan adanya perubahan situasi di sekitarnya
	Penempatan <i>guiding blocks</i> (ubin tekstur pemandu)	Di depan jalur lalu lintas kendaraan. Di depan pintu keluar dan masuk pada terminal transportasi publik atau area penumpang Pada pedestrian yang menghubungkan antara jalan dan bangunan Pada pemandu arah dari fasilitas umum ke stasiun transportasi terdekat.
	Warna	Untuk memberikan perbedaan warna antara ubin pemandu dengan ubin lainnya, maka pada ubin pemandu diberi warna kuning atau jingga

Sumber : Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.30/PRT/M/2006

Untuk ukuran pedestrian yang aksesibel dapat dilihat pada Gambar 3.5. dan Gambar 3.6 sebagai berikut :



Gambar 3. 5 (a) Prinsip Perencanaan Pedestrian sebagai Pemandu Akses Penyandang Difabel, (b) Tipe-tipe tekstur ubin pemandu
 Sumber : Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.30/PRT/M/2006



Gambar 3. 6 (c) Susunan Ubin Pemandu pada Belokan, (d) Penempatan Ubin Pemandu pada Anak Tangga atau Ramp
 Sumber : Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.30/PRT/M/2006

3.2.4. Jalur penyeberangan

Fasilitas jalur penyeberangan yaitu fasilitas yang memberikan manfaat yang maksimal, baik dari segi keamanan, kenyamanan ataupun kelancaran bagi pengguna penyeberang jalan khususnya penyandang difabel untuk berpindah lokasi yang terdapat prasarana umumnya.

Untuk jalur penyeberangan, dapat dibagi menjadi :

1. Penyeberangan Zebra yaitu fasilitas penyeberangan bagi pejalan kaki sebidang yang dilengkapi marka untuk memberikan batas dalam melakukan lintasan
2. Penyeberangan Pelikan yaitu fasilitas untuk penyeberangan pejalan kaki sebidang yang dilengkapi dengan marka dan lampu pengatur lalu lintas.

Berikut merupakan teknis jalur penyeberangan berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.03/PRT/M/2014.

Tabel 3.4. Indikator Penilaian Jalur Penyeberangan Sebidang Terhadap Akses Kemudahan Penyandang Difabel Menggunakan Transportasi Publik.

Variabel	Sub Variabel	Keterangan
Penyeberangan Zebra	Letak	Terletak pada kaki persimpangan jalan tanpa atau dengan pemberi isyarat lalu-lintas
	Waktu penyeberangan	Pemberian waktu penyeberangan bagi pejalan kaki menjadi satu kesatuan dengan lampu pengatur lalu lintas persimpangan pada persimpangan yang memiliki lampu pengatur lalu lintas
	Batas Kecepatan kendaraan bermotor	Jika terletak pada kaki persimpangan jalan tanpa alat pemberi isyarat lalu-lintas, maka kriteria batas kecepatan kendaraan bermotor <40 km/jam

Tabel 3. 4 Lanjutan Indikator Penilaian Jalur Penyeberangan Sebidang Terhadap Akses Kemudahan Penyandang Difabel Menggunakan Transportasi Publik.

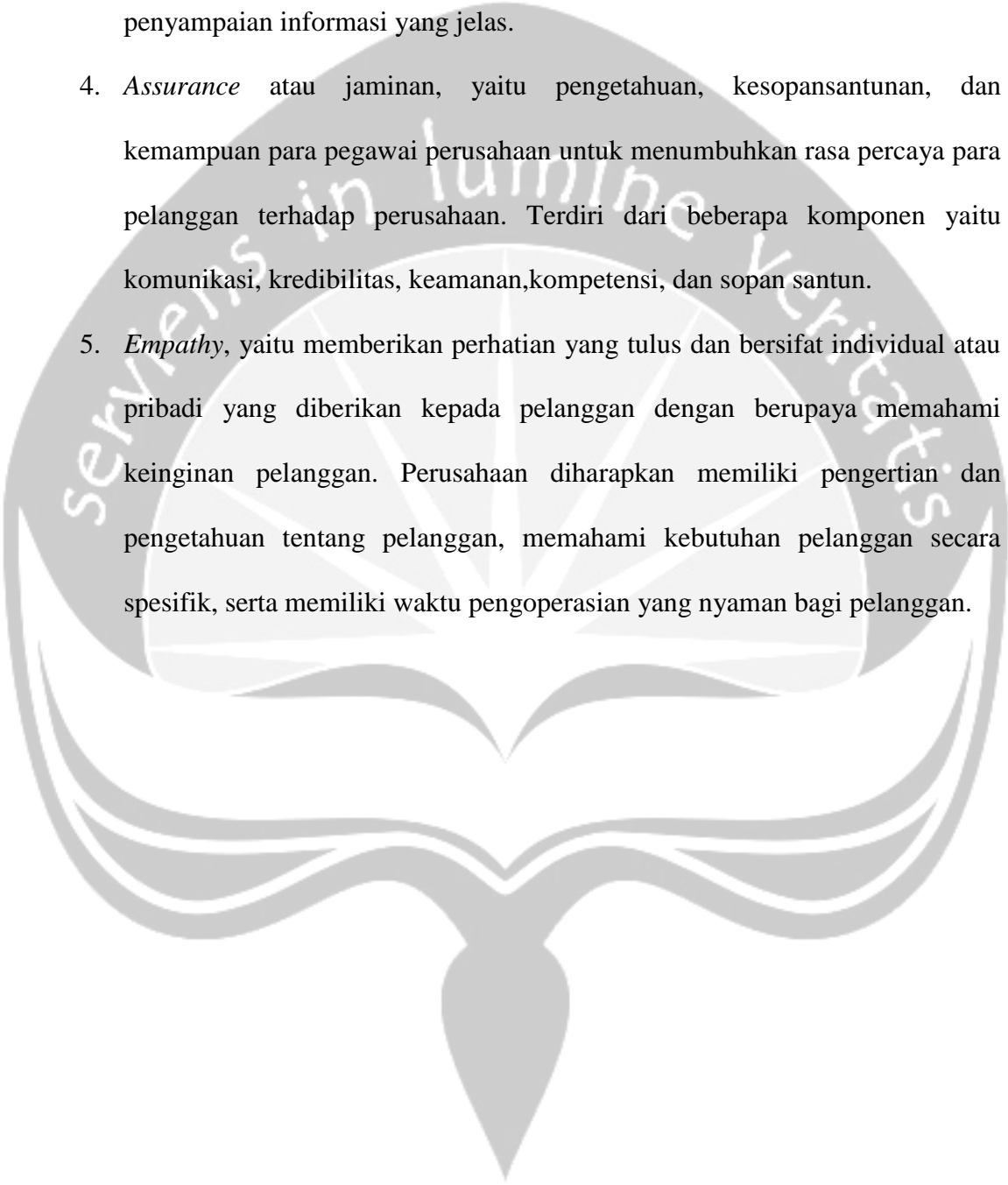
Variabel	Sub Variabel	Keterangan
Penyeberangan Pelican	Letak	Terletak pada ruas jalan dengan jarak minimal 300 meter dari persimpangan.
	Kelengkapan	Untuk membantu para tuna netra, penyeberangan pelican dilengkapi dengan suara/bunyi yang berintegrasi dengan pemberi syarat lalu lintas
	Batas Kecepatan kendaraan bermotor	Kecepatan rata-rata lalu lintas kendaraan >40 km/jam

Sumber : Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.03/PRT/M/2014.

3.3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman et al., (1998) Dalam studinya menemukan bahwa ada 5 (lima) dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yang dikenal dengan istilah SERVQUAL. Kelima dimensi tersebut yaitu :

1. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Fasilitas fisik meliputi perlengkapan, peralatan, teknologi, serta penampilan pegawai.
2. *Reliability* atau kehandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan.

- 
3. *Responsiveness* atau daya tanggap, yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
 4. *Assurance* atau jaminan, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan terhadap perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen yaitu komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
 5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.