

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal atau yang disingkat SPM adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. SPM merupakan tolok ukur prestasi kuantitatif dan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan besaran sasaran yang hendak dipenuhi dalam pencapaian suatu SPM tertentu, berupa masukan, proses, hasil dan manfaat pelayanan.

Mutu pelayanan dasar adalah ukuran kuantitas dan kualitas barang atau jasa kebutuhan dasar serta pemenuhannya secara minimal dalam pelayanan dasar sesuai standar teknis agar hidup secara layak. Pelayanan dasar disini adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara.

2.1.1. Pengertian standar

Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pengalaman, perkembangan masa kini dan masa yang akan datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya (PP 102 tahun 2000).

2.1.2. Pengertian pelayanan

Menurut Loina (2001) pelayanan ialah suatu proses keseluruhan sebuah pembentukan citra dari perusahaan, baik dengan melalui media berita, membentuk sebuah budaya perusahaan secara internal, ataupun melakukan sebuah komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada para pemimpin pemerintahan seta publik yang lainnya yang berkepentingan.

2.2. Prinsip-prinsip Standar Pelayanan Minimal

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 yang menjadi prinsip-prinsip standar pelayanan minimal adalah sebagai berikut ini.

1. SPM disusun sebagai alat pemerintah dan pemerintah daerah untuk menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara mersata dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib.
2. SPM ditetapkan oleh pemerintah dan diberlakukan untuk seluruh pemerintah daerah provinsi dan pemerintah daerah kabupaten.
3. Penerapan SPM oleh pemerintah daerah merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan dasar nasional.
4. SPM bersifat sederhana, konkrit, mudah diatur, terbuka, terjangkau dan dapat dipertanggungjawabkan serta mempunyai batasan waktu pencapaian.
5. SPM disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan, prioritas dan kemampuan keuangan nasional dan daerah serta kemampuan kelembagaan dan personil daerah dalam bidang yang bersangkutan.

2.3 Angkutan

Menurut peraturan menteri perhubungan no. 35 tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Uum, angkutan didefinisikan sebagai pemindahan orang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dnegan menggunakan kendaraan.

Menurut Warpani (1990), pengangkutan diperlukan karena sumber kebutuhan manusia tidak berada di suatu tempat melainkan di banyak tempat. Sehingga terjadi pergerakan yang mengakibatkan perangkutan. Dalam perangkutan terdapat 5 unsur pokok yaitu:

1. manusia yang membutuhkan perangkutan,
2. barang yang dibutuhkan,
3. kendaraan sebagai alat angkut,
4. jalan sebagai prasarana angkutan,
5. organisasi sebagai pengelola angkutan.

2.4 Angkutan Umum

Angkutan Umum adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Jenis angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus, dsb), kereta api, angkutan air dan angkutan udara (Warpani , 1990). Menurut Warpani (2002) angkutan umum dapat dibedakan menjadi 2 (dua) jenis yaitu sebagai berikut ini.

1. Angkutan umum yang disewakan (*paratransit*), yaitu pelayanan jasa yang dapat dimanfaatkan oleh setiap orang berdasarkan ciri tertentu, misalnya

tarif dan rute. Angkutan umum ini pada umumnya tidak memiliki trayek dan jadwal yang tetap, misalnya taksi. Ciri utama angkutan ini adalah melayani permintaan.

2. Angkutan umum massal (*masstransit*), yaitu layanan jasa angkutan yang memiliki trayek dan jadwal tetap, misalnya bus dan kereta api. Jenis angkutan ini bukan melayani permintaan melainkan menyediakan layanan tetap, baik jadwal, tarif maupun lintasannya.

Warpani (1990) juga mengatakan angkutan umum yang bersifat massal biaya angkutnya dibebankan kepada penumpang yang menaiki angkutan tersebut namun biaya penumpang harus ditekan serendah mungkin. Karena merupakan angkutan massal, perlu ada kesamaan diantara para penumpang, antara lain kesamaan asal dan tujuan. Kesamaan ini dicapai dengan cara pengumpulan di terminal dan atau tempat perhentian. Angkutan umum massal atau *masstransit* memiliki trayek dan jadwal keberangkatan yang tetap. Pelayanan angkutan umum penumpang akan berjalan dengan baik apabila tercipta keseimbangan antara ketersediaan dan permintaan. Oleh karena itu, pemerintah perlu turut campur tangan dalam hal ini.

2.4.1 Peranan angkutan umum

Angkutan umum berperan dalam memenuhi kebutuhan manusia akan pergerakan ataupun mobilitas yang semakin meningkat, untuk berpindah dari suatu tempat ke tempat lain yang berjarak dekat, menengah ataupun jauh. Angkutan umum juga berperan dalam pengendalian lalu lintas, penghematan bahan bakar atau energi, dan juga perencanaan & pengembangan wilayah (Warpani, 1990).

Pada dasarnya operasional angkutan umum haruslah memberikan layanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat dalam menjalankan kegiatannya, baik untuk masyarakat yang mampu memiliki kendaraan pribadi sekalipun dan terutama bagi masyarakat yang terpaksa harus menggunakan angkutan umum. Ukuran pelayanan angkutan umum yang baik adalah pelayanan yang aman, cepat, murah, dan nyaman. Angkutan umum dapat diselenggarakan setelah memenuhi syarat seperti dibawah ini (UU No. 22 2002).

1. Memiliki izin usaha angkutan.
2. Memiliki izin trayek.
3. Mengasuransikan kendaraan serta penumpangnya.
4. Layak pakai bagi kendaraan yang dioperasikan.

2.4.2 Jenis-jenis angkutan umum dalam trayek

Berdasarkan Undang-undang nomor 22 tahun 2009 menyebutkan bahwa pelayanan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek terdiri dari:

1. angkutan lintas batas negara adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melewati lintas batas negara dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek,
2. angkutan antarkota antarprovinsi adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah kabupaten/kota yang melalui lebih dari satu daerah provinsi dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek,

3. angkutan antarkota dalam provinsi angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah kabupaten/kota yang melalui lebih dari satu daerah provinsi dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek,
4. angkutan perkotaan adalah angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam satu kawasan perkotaan dengan menggunakan mobil bus umum atau mobil penumpang umum yang terikat dalam trayek,
5. angkutan perdesaan angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam satu daerah kabupaten yang tidak bersinggungan dengan trayek angkutan perkotaan.

2.5 Angkutan Perkotaan

Vuchic (1981) menyatakan bahwa angkutan kota adalah sarana transportasi penumpang perkotaan yang biasanya dijalankan di jalan raya pada kondisi lalu lintas campuran (*mixed traffic*) yang disediakan oleh swasta atau operator umum dan berada dalam kelompok rute tertentu.

Angkutan perkotaan merupakan salah satu bentuk dari angkutan umum yang mempunyai fungsi sebagai sarana pergerakan manusia untuk berpindah dari suatu tempat ke tempat yang lain yang juga merupakan sarana transportasi alternatif di dalam kota terutama bagi masyarakat yang tidak memiliki kendaraan pribadi (Andriariza, 2006).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 142, angkutan perkotaan adalah

angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam kawasan perkotaan yang terikat dalam trayek. Kawasan perkotaan yang dimaksud berupa:

1. kota sebagai daerah otonom,
2. bagian daerah kabupaten yang memiliki ciri perkotaan,
3. kawasan yang berada dalam bagian dari dua atau lebih daerah yang berbatasan langsung dan memiliki ciri perkotaan.

2.5.1 Kualitas pelayanan angkutan kota

Kualitas pelayanan Angkutan Kota meliputi beberapa indikator seperti berikut ini.

1. *Headway* merupakan rata-rata waktu kedatangan dari dua kendaraan angkutan kota yang merupakan interval waktu antara saat dimana bagian depan suatu kendaraan melewati suatu titik pengamatan sampai bagian depan kendaraan berikutnya melewati titik pengamatan yang sama.
2. Waktu tunggu adalah jumlah waktu rata-rata dan maksimum penumpang saat menunggu angkutan umum. Dalam mengestimasi waktu tunggu diasumsikan bahwa kedatangan angkutan umum bersifat acak dan tidak berdasarkan jadwal yang jelas, sehingga rata-rata waktu tunggu yang diperlukan pengguna angkutan umum diasumsikan sama dengan setengah *headway*.
3. Waktu perjalanan yaitu waktu maksimum yang diperlukan dalam melakukan perjalanan, termasuk dalam waktu perjalanan ini adalah waktu tunggu, waktu berjalan menuju pemberhentian angkutan serta waktu selama bergerak.

2.5.2 Kinerja operasional angkutan kota

Berikut ini adalah indikator kinerja operasional angkutan kota berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 89 Tahun 2002.

1. Jumlah penumpang adalah rata-rata jumlah penumpang/armada/hari, untuk periode harian umumnya jumlah penumpang mencapai puncaknya pada pagi dan siang hari.
2. Jarak perjalanan adalah jarak perjalanan yang dapat dilakukan oleh angkutan umum yang ditempuh tiap armada per hari.
3. Tingkat konsumsi bahan bakar, volume bahan bakar (liter) yang dipergunakan untuk menempuh perjalanan.
4. Faktor muatan (*load factor*), perbandingan antara jumlah penumpang yang diangkut dengan daya tampung pada tiap segmen jalan sebagai *load factor* yang mewakili satu lintasan jalan.

2.6 Trans Jogja

Trans Jogja adalah sebuah sistem transportasi bus yang berukuran sedang dengan tarif yang murah yang berada disepulutan kota Yogyakarta. Trans Jogja merupakan salah satu bagian dari program penerapan Bus *Rapid Transit* (BRT) yang dicanangkan *Dapartemen* Perhubungan dan mulai beroperasi tahun 2008. Hingga saat ini bus Trans Jogja yang beroperasi berjumlah 128 bus dan terbagi atas 8 jalur yaitu 1A, 1B, 2A, 2B, 3A, 3B, 4A, 4B, 5A, 5B, 6A, 6B, 7, 8, 9, 10 dan 11. Sistem yang digunakan bus Trans Jogja adalah sistem tertutup, dalam arti penumpang tidak dapat memasuki bus tanpa melewati gerbang pemeriksaan.

Penumpang juga dapat berganti bus tanpa harus mengeluarkan biaya tambahan asalkan masih dalam tujuan yang sama.

2.7 Macam-macam Transaksi Pembayaran Tiket Trans Jogja

Berikut ini adalah sistem pembayaran tiket untuk menaiki bus Trans Jogja.

1. Tiket *single trip* atau lebih dikenal dengan tiket untuk sekali jalan saja. Untuk pembelian jenis tiket ini tersedia di semua halte dan tiket ini dipatok dengan harga Rp. 3600.
2. Tiket *reguler trip* merupakan tiket dengan sistem non tunai. Tiket ini dapat dibeli di halte Trans Jogja yang bertanda POS (*Point Of Sale*). Selain itu, tiket ini dapat dibeli juga di *Card Center* Dinas Perhubungan Provinsi DIY. Tiket ini menggunakan kartu yang di isi ulang atau dengan kata lain menggunakan pulsa yang otomatis terpotong jika akan menaiki Trans Jogja. Harga tiket untuk menaiki Trans Jogja jika menggunakan sistem ini hanya sebesar Rp. 2700.
3. Tiket *student card* ini ditujukan untuk para pelajar yang berada di kota Yogyakarta mulai dari SD, SMP hingga SMA. Untuk bisa mendapatkan tiket ini pelajar harus mendaftarkan diri secara kolektif di sekolah. Setelah itu pihak Trans Jogja akan datang dan melayani permintaan tersebut. Cara penggunaan tiket ini sama dengan tiket *reguler trip* yaitu dengan sistem isi ulang atau pulsa. Tarif menaiki Trans Jogja dengan tiket ini adalah sebesar Rp. 2000.