

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1 Pengertian Covid-19

Coronavirus merupakan bagian dari virus yang menyebabkan penyakit pada manusia dan hewan. Ketika penyakit ini ada pada tubuh manusia, akibatnya akan menimbulkan penyakit yang ada kaitannya dengan saluran pernapasan, mulai dari flu biasa hingga penyakit yang tergolong serius seperti *Middle East Respiratory Syndrome* (MERS) dan Sindrom Pernapasan Akut Berat atau *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS). Virus jenis baru yang dinamakan coronavirus, ditemukan pada tubuh manusia pada kejadian yang terjadi di Wuhan China pada Desember 2019, sehingga menyebabkan penyakit Coronavirus Disease-2019 (COVID-19) (Arianto & Sutrisno, 2021).

3.2 Cara Penyebaran Covid-19

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) memuat di laman resminya pedoman yang terbaru, terdapat beberapa cara penyebaran virus corona diantaranya:

1. Penyebaran Virus Corona Melalui Droplet

Penularan virus corona dapat terjadi ketika droplet orang yang terkontaminasi melalui batuk, bersin, bernyanyi, bersin, bernapas dan berbicara. Hal tersebut dapat terjadi karena udara dari hidung dan mulut dapat mengeluarkan partikel atau aerosol dalam jarak dekat.

2. Penyebaran Virus Corona Melalui Udara

Setelah dikritik oleh para ilmuwan dari berbagai negara terkait cara menyebarnya virus corona melalui udara, maka dari itu pihak WHO membernarkannya. Organisasi ini telah membuktikan bahwa virus Corona dapat tersebar melalui partikel kecil yang ada di udara.

3. Penyebaran Virus Corona Melalui Permukaan yang Terkontaminasi

Terdapat beberapa tempat yang menjadi sasaran dari penyebaran virus corona, diantaranya:

- a. Tempat yang ramai pengunjung
- b. Tempat yang sempit
- c. Ruang yang terbatas dan tertutup

4. Penyebaran Virus Corona Melalui Fecal-Oral atau Limbah Manusia

Dalam sebuah penelitian, memuat bahwa adanya partikel virus Corona pada fecal-oral dari orang yang terinfeksi, baik dalam urine maupun feses. Namun hal ini membuat WHO memberikan pernyataan bahwa belum ada laporan atau publikasi yang membenarkan terkait penyebaran virus melalui feses dan urine. Dalam laman resmi WHO, selain melalui fecal-oral, cara penyebaran virus Corona juga dapat melalui darah mulai dari ibu ke anak hingga hewan ke manusia.

Penyebaran virus ini dapat dicegah dengan disiplin mengikuti protokol kesehatan seperti rajin mencuci tangan, menggunakan masker, menjaga jarak dengan minimal satu meter, menghindari tempat ramai, menghindari ruangan yang

tertutup yang mempunyai sirkulasi udara yang kurang baik, dan jika diperlukan dapat menggunakan *faceshield* (Alam, 2020).

3.3 Cara Penularan Covid-19

Cara penularan dari virus Corona ini dapat terjadi ketika menyentuh permukaan yang mungkin telah terkontaminasi virus melalui orang yang sudah terinfeksi ketika batuk atau bersin. Setelah itu virus dapat dengan mudah berpindah dari hidung, mulut, atau mata yang disentuh oleh tangan yang telah menyentuh permukaan yang terkontaminasi. Virus corona dapat bertahan kurang lebih selama 2-3 hari di permukaan tertentu (Arianto & Sutrisno, 2021)

3.4 Adaptasi Kebiasaan Baru atau “New Normal”

Dalam pidato yang disampaikan oleh Presiden RI Joko Widodo di Istana Merdeka pada tanggal 15 Mei 2020 dikatakan bahwa: “Kehidupan kita sudah pasti berubah dengan adanya wabah ini. Itu adalah keniscayaan. Maka dari itu kita harus terbiasa dengan sebutan “New Normal atau tatanan kehidupan baru”. Saat pandemi ini mengajarkan masyarakat dalam hidup berdampingan dengan tatanan baru juga berdamai dengan virus Corona. Adapun yang dimaksud dengan New Normal yaitu hidup dengan tindakan atau perilaku yang dilakukan oleh masyarakat serta semua institusi yang ada di wilayah tersebut untuk membiasakan pola harian, pola kerja dan pola hidup baru yang sangat jauh berbeda dengan sebelumnya. Pada saat hal yang dianjurkan tidak diikuti, maka resiko tertular virus corona akan lebih besar (Irawati, 2020).

Adanya New Normal, bertujuan untuk menjaga keproduktifan masyarakat dan aman dari virus corona. Agar new normal dapat lebih mudah dikenal oleh masyarakat, maka “New Normal” dinarasikan sebagai “Adaptasi Kebiasaan Baru”. Maksud dari adaptasi kebiasaan baru adalah untuk mendukung aktivitas masyarakat dalam bekerja, sekolah hingga tetap produktif dan menyesuaikan diri dalam era Pandemi Covid-19 ini.

Dengan membiasakan penerapan kebiasaan yang baru dimanapun, akan lebih memudahkan untuk menjadi norma individu juga norma masyarakat. Adaptasi kebiasaan baru harus dilakukan dengan disiplin, agar segala tujuan yang diinginkan dapat tercapai diantaranya:

1. Mencuci tangan dengan memakai sabun pada air yang mengalir
2. Menggunakan Masker
3. Menjaga jarak aman
4. Istirahat yang cukup dan tetap berolahraga
5. Makan makanan yang bergizi dan seimbang

Menghadapi kebiasaan yang baru, Kementerian Perhubungan menyiapkan sejumlah regulasi dalam penerapan protokol kesehatan serta aturan bagi masyarakat yang menggunakan layanan transportasi umum. Protokol yang wajib seperti pemakaian masker, jaga jarak, dan cuci tangan dengan sabun atau penggunaan handsanitizer, pengguna juga diimbau untuk melakukan pembayaran secara non tunai. Jika kurang sehat, masyarakat diimbau untuk tetap berada di rumah. Dalam hal ini, disiplin adalah kunci agar masyarakat tetap merasa aman

dari penularan covid-19 sekaligus dapat produktif untuk melakukan aktivitas sehari-hari, khususnya dalam bertransportasi

3.5 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Angkutan Umum

3.5.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terhadap para pelanggan (Lupiyoadi, 2001). Payne (2000) mengemukakan bahwa ukuran kinerja merupakan kualitas pelayanan atau jasa yang telah dipersepsikan. Indikator yang termasuk dalam kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reliability*) dengan item sebagai berikut: ketepatan waktu, kenyamanan hingga keamanan.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), dengan item yang ada yaitu: ketersediaan dalam pelayanan angkutan, kesiapan kru saat membantu penumpang, kecepatan dalam melayani penumpang oleh kru.
3. Jaminan (*Assurances*) dengan item yang ada yaitu: Keramahan kru kepada penumpang, Sopan santun serta pengetahuan kru terhadap jalur yang dilalui.
4. Empati (*Emphaty*), dengan item yang ada yaitu: kepedulian kru terhadap penumpang serta perlakuan yang sama terhadap semua penumpang.
5. Bukti Fisik (*Tangibel*), dengan item ada yaitu: memperbaharui armada, menata fasilitas tempat duduk, fasilitas dalam bus, kerapihan kru, kebersihan dalam bus serta kerapihan dalam bus.

3.5.2 Perilaku Penumpang

Perilaku penumpang biasanya terlihat dalam beberapa alternatif, dan yang paling menonjol adalah produk jasa atau moda angkutan apa yang akan digunakan dalam melakukan perjalanan. Dalam menelaah perilaku penumpang, menurut Bradley dkk., (1991) dalam Puspitarini (2007) didapatkan elemen yang sifatnya eksternal (seperti persepsi, sikap dan preferensi). Ketika penumpang telah mencapai tahap keputusan untuk melakukan penumpang, maka terdapat beberapa tahap yang akan dilalui, menurut Meinheim (1979) dalam pemilihan moda yang akan digunakan didalamnya ada (a) Formulasi preferensi secara eksplisit, (b) Mengidentifikasi semua alternatif yang ada, (c) Pemahaman dari setiap karakteristik setiap alternatif pada setiap atribut yang ada. Dari hasil tahapan tersebut didapat pilihan pada suatu alternatif dalam hal ini produk jasa angkutan yang akan digunakan dalam melakukan perjalanan.

3.6 Kriteria Angkutan Umum

Menurut Undang-undang nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan mengemukakan bahwa pelayanan angkutan orang dengan menggunakan kendaraan umum terdiri dari beberapa aspek yaitu:

1. Angkutan antar kota yang merupakan pemindahan orang dari satu kota ke kota yang lain;
2. Angkutan kota yang adalah pemindahan orang dari wilayah kota
3. Angkutan pedesaan yang adalah pemindahan orang dalam dan atau antara wilayah desa,

4. Angkutan lintas batas negara yang merupakan angkutan orang melalui lintas batas negara lain.

Tabel 3.1 Kriteria Angkutan Umum Ideal

Keandalan	Kenyamanan	Keamanan	Biaya	Waktu Perjalanan
<ul style="list-style-type: none"> • Setiap saat tersedia • Kedatangan dan sampai tujuan tepat waktu • Waktu total perjalanan singkat dari rumah menunggu, dalam kendaraan, berjalan ke tujuan • Waktu tunggu singkat • Sedikit berjalan kaki ke bus stop • Tidak perlu berpindah kendaraan 	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan yang sopan • Terlindung dari cuaca buruk di bus stop • Mudah turun naik kendaraan • Tersedia tempat duduk setiap saat • Tidak berdesakan • Interior yang menarik • Tidak perlu berpindah kendaraan 	<ul style="list-style-type: none"> • Terhindar dari kecelakaan • Badan terlindung dari luka benturan • Bebas dari kejahatan 	Ongkos relatif murah dan terjangkau	Waktu dalam perjalanan singkat

Sumber: *Harries (1976, dikutip dari Thesis ITB, Ratna Dewi Anggraeni, 2009)*

3.6.1 Indikator Standar Kinerja Pelayanan Angkutan Umum

Standarisasi kinerja yang mempunyai tujuan agar dapat mengetahui kinerja dari angkutan umum sudah berjalan dengan baik sesuai harapan tau belum dilihat dari indikator standar kinerja yang ada tentang pelayanan angkutan umum dilihat

dan dievaluasi sesuai dengan parameter-parameter dari kinerja angkutan umum yang sudah dianalisis. Standar dari kinerja angkutan umum dapat dirangkum dari:

- a) SK Dirjen No.687/AJ.206/DRJD/2002 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggara Angkutan Umum.
- b) PM. No.25 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.

