

SKRIPSI

**PERSEPSI PENUMPANG PEREMPUAN TERHADAP PELAYANAN
ANGKUTAN UMUM DI KOTA MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh:

ANNISYA ALIFVIA SOEHARTONO

D101171508



**PROGRAM STUDI S1 PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021**

LEMBAR PENGESAHAN (TUGAS AHIR)
PERSEPSI PENUMPANG PEREMPUAN TERHADAP PELAYANAN
ANGKUTAN UMUM DI KOTA MAKASSAR

Disusun dan diajukan oleh

ANNISYA ALIFVIA SOEHARTONO
D101171508

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka penyelesaian studi Program Sarjana Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin
Pada tanggal 21 April 2022
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

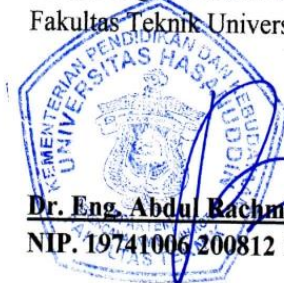


Prof. Dr-Ing. Ir. Muh. Yamin Jinca, MS. Tr
NIP. 19531221 198103 1 002



Dr. techn. Yashinta K. D. Sutopo, ST. MIP
NIP. 19790117 220011 2 002

Ketua Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota
Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin



Dr. Eng. Abdul Bachman Rasvid, S.T., M.Si
NIP. 19741006 200812 1 002

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annisya Alifvia Sochartono
NIM : D101 17 1508
Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul

Persepsi Penumpang Perempuan Terhadap Pelayanan Angkutan Umum di Kota Makassar

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan tulisan orang lain bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti tidak benar atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 21 April 2022

Yang Menyatakan



(Annisya Alifvia Sochartono)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan Rahmat dan HidayahNya pada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir yang berjudul **“Persepsi Penumpang Perempuan Terhadap Pelayanan Angkutan Umum di Kota Makassar.** Tugas akhir ini disusun dalam rangka menyelesaikan Pendidikan strata satu di Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Hasanuddin.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis mengambil topik penelitian didasari oleh ketertarikan penulis terhadap pelayanan angkutan umum untuk perempuan di Kota Makassar. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kriteria dan indikator pelayanan angkutan umum guna memenuhi kebutuhan perempuan. Setelah itu, penulis menentukan arahan yang terdiri dari beberapa indikator yang menjadi prioritas utama dengan tingkat kinerja rendah yang perlu untuk ditingkatkan. Arahan yang diusulkan penulis dalam penelitian ini diharapkan dapat diimplementasikan pada lingkup wilayah luas karena menggunakan metode analisis kajian literatur dalam menentukan indikator, metode skoring dari hasil kuesioner dalam melakukan penilaian pelayanan angkutan umum dan metode *Importance Perfomance Analysis* untuk menentukan indikator pelayanan yang perlu untuk ditingkatkan. Diharapkan pada masa yang akan datang penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah dan pemegang kebijakan dalam mewujudkan angkutan umum yang ramah dan dapat memenuhi kebutuhan penumpang perempuan.

Dalam pembuatan tugas akhir ini penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dan kekeliruan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi peningkatan kualitas karya ilmiah yang lebih baik kedepannya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, 21 April 2022

(Annisya Alifvia Soehartono)

Sitasi dan Alamat Kontak:

Alifvia, Annisya. 2022. *Persepsi Penumpang Perempuan Terhadap Pelayanan Angkutan Umum di Kota Makassar*. Skripsi Sarjana. Prodi S1 PWK Universitas Hasanuddin. Makassar.

Demi peningkatan kualitas dari skripsi ini, kritik dan saran dapat dikirimkan ke penulis melalui alamat email berikut ini: annisyaalif@gmail.com

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penelitian tugas akhir ini dapat terselesaikan. Tak lupa pula penulis mengucapkan syukur kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa cahaya ilmu untuk menerangi dunia. Selayaknya manusia biasa yang memiliki keterbatasan, dalam proses penyelesaian tugas akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Kedua orang tua terutama Ibunda Indarwaty Rasyid dan nenek tercinta Hj. Nursidah Rasyid atas cinta, doa, waktu, pengorbanan, kasih sayang, tenaga, fikiran, ilmu dan segalanya yang dilimpahkan kepada penulis tanpa ada batasan;
2. Rektor Universitas Hasanuddin (Bapak Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, MSc) atas kebijakan dan nasihat yang diberikan kepada penulis;
3. Dekan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin (Bapak Prof. Dr. Eng. Ir. Muhammad Irsan Ramli, ST., MT) atas dukungan dan motivasi yang diberikan kepada penulis;
4. Kepala Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Hasanuddin sekaligus Dosen Penasehat Akademik (Bapak Dr. Eng. Abdul Rachman Rasyid. ST., MSi) atas kebijakan, nasihat, kasih sayang dan arahan yang diberikan selama masa perkuliahan kepada penulis;
5. Sekretaris Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Hasanuddin (Sri Aliah Ekawati, ST., MT) atas dukungan dan bimbingan kepada penulis.
6. Sekretaris Kemahasiswaan Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Hasanuddin (Bapak Gafar Lakatupa, ST., MT)
7. Dosen Pembimbing Utama (Bapak Prof. Dr-Ing. Ir. Muh. Yamin Jinca, MStr) atas segala bimbingan, arahan, nasihat, waktu, kepercayaan serta ilmu yang diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini;

8. Dosen Pembimbing Pendukung dan juga sebagai Kepala Studio Akhir (Ibu Dr. techn. Yashinta K.D. Sutopo, ST. MIP) atas motivasi, kasih sayang, ilmu, nasihat, pengalaman, yang selalu diberikan kepada penulis;
9. Dosen Penguji (Bapak Dr. Ir. Arifuddin Akil, MT) atas kesediaannya untuk memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini;
10. Dosen Penguji (Bapak Gaffar Lakatupa ST. M. Eng) atas kesediaannya untuk memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dari awal penyusunan tugas akhir sampai dengan saat ini;
11. Seluruh dosen Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota Universitas Hasanuddin atas ilmu, bimbingan dan waktu yang diberikan kepada penulis;
12. Seluruh staf administrasi dan pelayanan Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota Universitas Hasanuddin, khususnya Bapak Haerul Muayyar, SSos yang senantiasa dengan kemurahan hatinya membantu penulis dalam kelengkapan administrasi dari awal perkuliahan hingga saat ini;
13. Kepada Aditya Sentanu Murti Asiantama yang selalu menemani penulis dalam suka maupun duka;
14. Saudara-saudar(i) SPASIAL 2017 atas kebahagiaan, pengalaman, ilmu, motivasi dan kebersamaan yang diukir selama empat tahun;
15. Saudara seperjuangan selama di gowa (Shohifah Shaf, Fidyah Aristanti S, Rifdah Irfan, Sandra Sarika, Nurainun Magfirah, Jihan Safitri, Cici Rahmayanti, Giovan, Adhy Fachruddin, Muh. Hasan Faharuddin, Hermansyah) atas bantuan, motivasi keceriaan, kebersamaan dan kemurahan hati untuk selalu menolong dan menemani penulis dalam keadaan suka maupun duka;
16. Senior 2016, 2015, 2014, 2013 yang telah membantu penulis dalam penyelesaian penelitian dengan memberikan saran, bantuan serta masukan selama ini.

Penulis menyadari ucapan terima kasih takkan mampu membalas kebaikan dan keikhlasan hati pihak-pihak terkait. Hanya untain doa dapat dihaturkan, semoga Allah SWT memberikan imbalan yang berlimpat ganda atas segala bantuan. Penulis

berharap karya skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca dan masyarakat Indonesia, khususnya masyarakat di Kota Makassar.

Makassar, 21 April 2022

(Annisya Alifvia Soehartono)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR. PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR RUMUS.....	xviii
ABSTRAK.....	xix
ABSTRACT.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.6 <i>Output</i> Penelitian.....	7
1.7 <i>Outcome</i> Penelitian.....	8
1.8 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Transportasi.....	10
2.1.1 Angkutan Umum.....	11

2.1.2 Karakteristik Pelayanan Angkutan Umum.....	12
2.1.3 <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT).....	13
2.1.4 Karakteristik <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT).....	13
2.1.5 Klasifikasi Jasa Angkutan.....	14
2.2 Jasa atau Pelayanan.....	15
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	15
2.3 Standar Pelayanan Minimal Angkutan.....	16
2.4 Pelayanan Angkutan Umum Ramah Terhadap Perempuan.....	26
2.5 Persepsi.....	28
2.6 Studi Banding.....	29
2.6.1 BRT Transjakarta, Jakarta.....	29
2.6.2 “ <i>Pink</i> ” <i>Public Transportation</i> , Kota Meksiko.....	32
2.7 Populasi dan Sampel.....	34
2.7.1 Populasi.....	34
2.7.2 Sampel.....	34
2.8 <i>Important Performance Analysis</i>	35
2.9 Penelitian Terdahulu.....	37
2.10 Kerangka Konsep.....	48
2.11 Definisi Operasional.....	49
BAB III METODE PENELITIAN.....	50
3.1 Jenis Penelitian.....	50
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	50
3.3 Jenis Kebutuhan Data.....	52
3.4 Populasi dan Sampel.....	52
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data Primer.....	53
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data Sekunder.....	54

3.6	Teknik Analisis Data.....	55
3.6.1	Pertanyaan Penelitian Pertama.....	55
3.6.2	Pertanyaan Penelitian Kedua.....	56
3.6.3	Pertanyaan Penelitian Ketiga.....	59
3.7	Kerangka Penelitian	60
BAB IV GAMBARAN UMUM.....		61
4.1	Gambaran Umum Kota Makassar.....	61
4.1.1	Administrasi Kota Makassar.....	61
4.1.2	Kependudukan Kota Makassar.....	64
4.1.3	Kawasan Tata Guna Lahan di Kota Makassar.....	65
4.1.4	Jaringan Jalan Kota Makassar.....	67
4.2	Gambaran Umum Wilayah Penelitian.....	69
4.2.1	Gambaran Umum Angkutan Pete-pete di Kota Makassar.....	69
4.2.2	Gambaran Umum BRT di Kota Makassar.....	104
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		124
5.1	Analisis Pembahasan.....	124
5.2	Analisis Kriteria dan Indikator Pelayanan Angkutan Umum di Kota Makassar.....	124
5.3	Penilaian Indikator Pelayanan Angkutan Umum di Kota Makassar berdasarkan Persepsi Penumpang Perempuan.....	130
5.3.1	Kapasitas Pelayanan.....	130
5.3.2	Keamanan.....	131
5.3.3	Keselamatan.....	132
5.3.4	Kenyamanan.....	133
5.3.5	Keterjangkauan/Aksesibilitas.....	134
5.3.6	Kesetaraan.....	135
5.3.7	Keteraturan.....	135

5.4	Analisis Penilaian Pelayanan Angkutan Umum di Kota Makassar berdasarkan Persepsi Penumpang Perempuan.....	135
5.4.1	Angkutan Umum Pete-pete di Kota Makassar.....	135
5.4.2	<i>Bus Rapid Transit</i> (BRT) di Kota Makassar.....	143
5.4.3	Perbandingan Pelayanan Angkutan Umum di Kota Makassar.....	150
5.5	Arahan Rekomendasi Peningkatan Pelayanan Angkutan Umum Untuk Perempuan di Kota Makassar.....	153
5.5.1	Angkutan Umum Pete-pete.....	153
5.5.2	<i>Bus Rapid Transit</i> (BRT).....	159
BAB VI PENUTUP.....		165
6.1	Kesimpulan.....	165
6.2	Saran.....	166
DAFTAR PUSTAKA.....		167
<i>CURRICULUM VITAE</i>.....		170

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Peta Ruang Lingkup Penelitian.....	6
Gambar 2.1	Tampak Luar Bus Transjakarta Khusus Perempuan.....	32
Gambar 2.2	Tampak dalam Bus Transjakarta Khusus Perempuan.....	32
Gambar 2.3	Kondisi Kursi Penumpang Transjakarta Khusus Perempuan.....	33
Gambar 2.4	Bus Transjakarta Khusus Perempuan.....	33
Gambar 2.5	Taxi Pink Meksiko Khusus Untuk Perempuan.....	35
Gambar 2.6	Bus pink Meksiko Khusus Untuk Perempuan.....	35
Gambar 2.7	Diagram Kartesius Importance Performance Analysis.....	38
Gambar 2.8	Kerangka Konsep.....	50
Gambar 3.1	Peta Lokasi Penelitian.....	52
Gambar 3.2	Matriks <i>Importance Performance Analysis</i>	60
Gambar 3.3	Kerangka Penelitian.....	63
Gambar 4.1	Peta Administrasi Kota Makassar.....	65
Gambar 4.2	Peta Kawasan Tata Guna Lahan Kota Makassar.....	68
Gambar 4.3	Peta Jaringan Jalan Kota Makassar.....	70
Gambar 4.4	Kondisi Bagian Dalam Angkutan Umum Pete-pete.....	75
Gambar 4.5	Kondisi Bagian Luar Angkutan Umum Pete-pete.....	76
Gambar 4.6	Kondisi Pintu Angkutan Umum Pete-pete.....	76
Gambar 4.7	Kondisi Bagian Luar Angkutan Umum Pete-pete.....	77

Gambar 4.8	Kondisi Tempat Kumpul Angkutan Umum Pete-pete.....	77
Gambar 4.9	Peta Jalur Kode Trayek A.....	79
Gambar 4.10	Peta Jalur Kode Trayek B.....	81
Gambar 4.11	Peta Jalur Kode Trayek C.....	83
Gambar 4.12	Peta Jalur Kode Trayek D.....	85
Gambar 4.13	Peta Jalur Kode Trayek E.....	87
Gambar 4.14	Peta Jalur Kode Trayek F.....	89
Gambar 4.15	Peta Jalur Kode Trayek G.....	91
Gambar 4.16	Peta Jalur Kode Trayek H.....	93
Gambar 4.17	Peta Jalur Kode Trayek I.....	95
Gambar 4.18	Peta Jalur Kode Trayek J.....	97
Gambar 4.19	Peta Jalur Kode Trayek S.....	99
Gambar 4.20	Peta Jalur Kode Trayek B1 (05).....	101
Gambar 4.21	Peta Jalur Kode Trayek E1 (07).....	103
Gambar 4.22	Peta Jalur Kode Trayek F1 (02).....	105
Gambar 4.23	Kondisi Saat Penumpang Ingin Naik Menggunakan BRT Trans Mamminasata (Versi Lama).....	107
Gambar 4.24	Kondisi Dalam BRT Trans Mamminasata (Versi Lama).....	107
Gambar 4.25	Kondisi Bagian Luar BRT Trans Mamminasata.....	107
Gambar 4.26	Kondisi Halte dan BRT Trans Mamminasata.....	108
Gambar 4.27	Kondisi Halte Perum Bulog Saat Ini.....	108
Gambar 4.28	Tempat Sampah dan Apar di Dalam BRT.....	110

Gambar 4.29	Jarak Halte dan Pintu BRT Tidak Sesuai Saat Penumpang Ingin Turun dan Naik.....	111
Gambar 4.30	Terdapat Buku Panduan Tanggap Darurat.....	111
Gambar 4.31	Terdapat Stiker Larangan Merokok.....	112
Gambar 4.32	Tampak Bus dari Depan, dengan Rak Sepeda Bagian Depan...	112
Gambar 4.33	Terdapat CCTV dalam BRT.....	113
Gambar 4.34	Kondisi Saat BRT Singgah Di Titik Pemberhentian Yang Tidak Memiliki Halte.....	113
Gambar 4.35	Tersedia Tempat Duduk Prioritas dalam BRT.....	114
Gambar 4.36	Kondisi Ruang Kemudi.....	114
Gambar 4.37	Tersedia Kotak P3K dalam BRT.....	115
Gambar 4.38	<i>Emergency Exit</i> dalam BRT.....	115
Gambar 4.39	Kondisi Dalam Angkutan, Penumpang Tidak Jaga Jarak.....	116
Gambar 4.40	Kondisi Salah Satu Halte Yang Masih Digunakan Untuk BRT Teman Bus.....	116
Gambar 5.1	Perbandingan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Angkutan Umum.....	154
Gambar 5.2	Hasil Analisis Kuadran IPA Angkutan Umum Pete-pete.....	157
Gambar 5.3	Hasil Analisis Kuadran IPA BRT.....	163

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Standar Pelayanan Minimal Angkutan Perkotaan.....	15
Tabel 2.2	Rangkuman Penelitian Terdahulu.....	44
Tabel 3.1	Jenis Kebutuhan Data.....	53
Tabel 3.2	Skor Tingkat Kinerja.....	57
Tabel 3.3	Skor Tingkat Harapan.....	58
Tabel 4.1	Luas Wilayah Kota Makassar.....	63
Tabel 4.2	Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Kota Makassar Menurut Kecamatan Tahun 2019.....	66
Tabel 5.1	Perbandingan Pelayanan Angkutan Umum untuk Perempuan.....	126
Tabel 5.2	Kriteria Dan Indikator Pelayanan Angkutan Umum Untuk Perempuan.....	128
Tabel 5.3	Karakteristik Penumpang Perempuan Berdasarkan Usia.....	137
Tabel 5.4	Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pendidikan.....	138
Tabel 5.5	Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pekerjaan.....	138
Tabel 5.6	Karakteristik Penumpang Perempuan Berdasarkan Pendapatan.....	139
Tabel 5.7	Skor Tingkat Kinerja.....	140
Tabel 5.8	Skor Tingkat Harapan.....	140
Tabel 5.9	Skor Tingkat Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Peti-peti di Kota Makassar.....	140
Tabel 5.10	Skor Tingkat Harapan Angkutan Umum Peti-peti di Kota Makassar.....	142
Tabel 5.11	Tingkat Kesesuaian Pelayanan Angkutan Umum Peti-peti.....	144
Tabel 5.12	Karakteristik Penumpang Perempuan Berdasarkan Usia.....	145
Tabel 5.13	Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pendidikan.....	146
Tabel 5.14	Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pekerjaan.....	146
Tabel 5.15	Karakteristik Penumpang Perempuan Berdasarkan Pendapatan.....	146
Tabel 5.16	Skor Tingkat Kinerja Pelayanan BRT di Kota Makassar.....	148

Tabel 5.17	Skor Tingkat Harapan Pelayanan BRT di Kota Makassar.....	149
Tabel 5.18	Tingkat Kesesuaian Pelayanan BRT di Kota Makassar.....	151
Tabel 5.19	Perbandingan Nilai Tingkat Kesesuaian Angkutan Umum berdasarkan Skor Tingkat Kinerja dan Skor Tingkat Harapan.....	152
Tabel 5.20	Rata-rata Nilai Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan Angkutan Umum Pete-pete.....	155
Tabel 5.21	Hasil Analisis Kuadran IPA Pete-pete.....	155
Tabel 5.22	Arahan Peningkatan Pelayanan Angkutan Umum Pete-pete.....	159
Tabel 5.23	Rata-rata Nilai Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan Pada BRT...	161
Tabel 5.24	Hasil Analisis Kuadran IPA BRT.....	163
Tabel 5.25	Arahan Peningkatan Pelayanan BRT.....	165

DAFTAR RUMUS

Rumus 1	Metode <i>Sampling Purposive</i>	47
Rumus 2	Perhitungan Hasil Skor Tingkat Kinerja Dan Skor Tingkat Harapan.....	51
Rumus 3	Tingkat Kesesuaian.....	51
Rumus 4	Perhitungan Skor Rata-rata Tingkat Kinerja	52
Rumus 5	Perhitungan Skor Rata-Rata Tingkat Harapan	52

PERSEPSI PENGGUNA PEREMPUAN TERHADAP PELAYANAN ANGKUTAN UMUM DI KOTA MAKASSAR

Annisya Alifvia Soehartono¹, Muh. Yamin Jinca², Yashinta K. D. Sutopo³

¹Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Hasanuddin. Email: annisyaalif@gmail.com

²Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Hasanuddin. Email: my_jinca@yahoo.com

³Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Hasanuddin. Email: yashintasutopo@yahoo.com

ABSTRAK

Kota Makassar merupakan ibu kota provinsi Sulawesi Selatan juga sebagai salah satu kota metropolitan yang berperan sebagai pusat pemerintahan, pusat perdagangan, pusat pendidikan, pusat pelayanan jasa, dan pusat lainnya. Berdasarkan BPS tahun 2020, jumlah penduduk Kota Makassar sebanyak 1.526.677 jiwa. Meningkatnya jumlah penduduk dari tahun ke tahun mempengaruhi pergerakan aktivitas yang dilakukan semakin padat, terutama masalah angkutan umum. Konsumen angkutan umum di Kota Makassar, didominasi oleh perempuan. Namun, kualitas pelayanan angkutan umum belum memenuhi kebutuhan perempuan. Laju penduduk yang meningkat tidak diimbangi dengan fasilitas angkutan umum yang memenuhi kebutuhan pengguna perempuan. Saat ini, terdapat 14 trayek angkutan pete-pete dan 4 koridor BRT yang beroperasi. Ada beberapa faktor yang menyebabkan banyak angkutan umum tidak beroperasi, yaitu kurangnya minat masyarakat karena fasilitas pelayanan yang kurang memenuhi kebutuhan penggunanya. Salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam mengatasi permasalahan tersebut ialah melakukan peninjauan kembali terkait pelayanan angkutan umum di Kota Makassar. Dengan tujuan menentukan kriteria dan indikator pelayanan serta mengidentifikasi persepsi penumpang perempuan guna meningkatkan pelayanan angkutan umum untuk perempuan di Kota Makassar. Metode analisis data yang digunakan analisis sintesa kajian literatur, analisis komparatif, dan analisis *Importance Performance Analysis*. Didapatkan 7 kriteria dan 19 indikator pelayanan angkutan umum untuk perempuan, yaitu kapasitas pelayanan, keamanan, keselamatan, keterjangkauan, keteraturan, kenyamanan dan kesetaraan. Dari hasil persepsi penumpang perempuan didapatkan bahwa tidak ada indikator pelayanan angkutan umum pete-pete yang berkualitas, sedangkan pada BRT terdapat 2 indikator yang sangat berkualitas (>100%) yaitu fasilitas P3K dan fasilitas sirkulasi udara/suhu ruangan serta 1 indikator yang berkualitas (=100%) yaitu adanya tanda larangan merokok dalam angkutan. Hasil penelitian ini didapatkan belum ada indikator pelayanan angkutan pete-pete yang memenuhi kriteria pengujian, sedangkan untuk BRT terdapat 3 indikator yang sudah berkualitas. Didapatkan pula 11 indikator angkutan pete-pete dan 6 indikator BRT yang menjadi prioritas utama dan perlu ditingkatkan pelayanannya.

Kata kunci : Persepsi, Perempuan, Pelayanan, Angkutan Umum, Kota Makassar

¹Mahasiswa Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas, Universitas Hasanuddin

²Dosen Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Hasanuddin

FEMALE PASSENGER PERCEPTION ON PUBLIC TRANSPORTATION SERVICES IN MAKASSAR CITY

Annisya Alifvia Soehartono¹, Muh. Yamin Jinca², Yashinta K. D. Sutopo³

¹Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Hasanuddin. Email: annisyaalif@gmail.com

²Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Hasanuddin. Email: my_jinca@yahoo.com

³Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Hasanuddin. Email: yashintasutopo@yahoo.com

ABSTRACT

Makassar City is the capital city of South Sulawesi province as well as a metropolitan city that acts as the center of government, trade center, education center, service center, and other centers. Based on the BPS in 2020, the population of Makassar City is 1,526,677 people. The increasing population from year to year affects the movement of activities carried out increasingly dense, especially the problem of public transportation. Public transport consumers in Makassar City are dominated by women. However, the quality of public transport services has not met the needs of women. The increasing population rate is not matched by public transportation facilities that meet the needs of female users. Currently, there are 14 pete-pete transport routes and 4 BRT corridors in operation. There are several factors that cause many public transportations to not operate, namely the lack of public interest due to service facilities that do not meet the needs of their users. One of the efforts that can be done in overcoming these problems is to conduct a review of public transportation services in Makassar City. With the aim of determining service criteria and indicators as well as identifying the perceptions of female passengers in order to improve public transportation services for women in Makassar City. The data analysis method used was literature review synthesis analysis, comparative analysis, and Importance Performance Analysis. There were 7 criteria and 19 indicators of public transport services for women, namely service capacity, security, safety, affordability, regularity, comfort and equality. From the results of the perception of female passengers, it was found that there were no indicators of quality Pete-pete public transport services, while in BRT there were 2 indicators of very high quality (>100%), namely First Aid facilities and air circulation/room temperature facilities and 1 quality indicator (= 100%), namely the presence of a sign prohibiting smoking in transportation. The results of this study showed that there were no indicators of Pete-pete transportation services that met the test criteria, while for BRT there were 3 indicators that were already qualified. There are also 11 indicators of Pete-pete transportation and 6 indicators of BRT which are the main priorities and need to be improved.

Keywords: Perception, Woman, Service, Public Transport, Makassar City

1) Regional and City Planning Students, Faculty, Hasanuddin University

2) Lecturer in Regional and City Planning, Faculty of Engineering, Hasanuddin University

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Proporsi penumpang perempuan di kota-kota besar lebih banyak dibandingkan laki-laki, hal ini disebabkan karena perempuan lebih senang memanfaatkan fasilitas umum seperti angkutan umum sebagai sarana menuju tempat kerja ataupun tempat tujuan lainnya (Murdiono, 2006). Perempuan cenderung melakukan perjalanan pendek, lebih banyak menggunakan angkutan umum dan memiliki perjalanan tambahan yang lebih kompleks. Menurut Queros dalam Wahyuni dan Sriwiwoho (2021), dalam kesehariannya perempuan jarang menggunakan kendaraan pribadi dibanding laki-laki. Selain itu, perempuan juga lebih sulit menggunakan angkutan umum dari segi aksesibilitas dan mobilitas (Queros dalam Wahyuni dan Sriwiwoho, 2021).

Selama ini transportasi dianggap netral gender karena layanan atau infrastruktur transportasi dianggap menguntungkan bagi semua orang, baik laki-laki maupun perempuan secara merata, namun survei dan bukti statistik menunjukkan bahwa penggunaan transportasi antara laki-laki dan perempuan sering buta gender atau bias gender (Queirós & Costa, dalam Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2010). Fenomena kekerasan di ruang publik, termasuk di angkutan umum sangat mempengaruhi pola perjalanan perempuan (Graglia & Brook, 2013). Adapun pola perjalanan perempuan menurut Hasson & Polevoy (2011) antara lain:

- 1) Perempuan lebih banyak melakukan perjalanan pada jam sibuk (*peak hours*) seperti mengantar dan menjemput anak ke atau dari sekolah, berbelanja, dsb;
- 2) Perempuan menghindari melakukan perjalanan di malam hari;
- 3) Jarak perjalanan perempuan lebih pendek dibandingkan perjalanan laki-laki;
- 4) Perempuan sering melakukan perjalanan berantai dari satu tujuan dilanjutkan ke tujuan lain (*trip chaining*);
- 5) Dibanding laki-laki setiap hari perempuan lebih banyak melakukan perjalanan, tetapi jaraknya lebih pendek.

Menurut CATAHU (Catatan Tahunan) Komnas Perempuan tahun 2020, tercatat dari 3.062 kasus kekerasan terhadap perempuan di ranah publik dan komunitas, 58% diantaranya merupakan kekerasan seksual. Menurut hasil survei yang dilakukan Koalisi Ruang Publik Aman (KRPA) pada tahun 2019 menunjukkan bahwa pelecehan seksual di angkutan umum mencapai 15,77%. Selain itu, data dari hasil survei yang dikemukakan oleh relawan Lentera Sintas Indonesia pada tahun 2020, perempuan mengaku pernah mengalami pelecehan seksual dengan lokasi kejadian di angkutan umum termasuk halte (19%). Selain itu, menurut Yayasan Lembaga Bantuan Hukum Indonesia (YLBHI) tahun 2021, kasus tindakan kekerasan seksual dan KDRT di Kota Makassar mencapai 90 kasus. Kejadian pelecehan seksual di angkutan umum termasuk halte ini, secara langsung maupun tidak langsung mengarah pada pengurangan penggunaan angkutan umum bagi penumpang perempuan.

Berdasarkan hasil observasi, pelayanan angkutan umum di Kota Makassar masih rentan terhadap pelecehan seksual. Salah satunya dapat dilihat dari padatnya penumpang pada angkutan pete-pete maupun BRT di Kota Makassar yang masih menggabungkan tempat duduk antara perempuan dan laki-laki. Hal ini dapat memicu terjadinya pelecehan seksual atau hal-hal yang tidak diinginkan baik secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan, mengacu pada RUU PKS pada bab IV pasal 5 ayat (2) dijelaskan mengenai pencegahan kekerasan seksual, salah satunya pada bidang infrastruktur, pelayanan publik dan tata ruang. Kemudian dipertegas pada ayat (4) terkait pencegahan kekerasan seksual yang merupakan tugas dan tanggung jawab kementerian yang mengkoordinasikan urusan pemerintahan di bidang pembangunan manusia dan kebudayaan. Aturan tersebut akan membantu perempuan yang mengalami kekerasan seksual terutama dalam angkutan umum atau ruang publik.

Berdasarkan pemaparan diatas, perlu dilakukan penelitian terkait indikator pelayanan angkutan umum khusus untuk perempuan dan arahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan angkutan di Kota Makassar, guna mencegah atau meminimalisir terjadinya tindakan kriminal atau kasus dalam angkutan umum pada perempuan. Berdasarkan pemaparan diatas, perlu dilakukan penelitian terkait

indikator pelayanan angkutan umum khusus untuk perempuan dan arahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan angkutan di Kota Makassar, guna mencegah atau meminimalisir terjadinya tindakan kriminal atau kasus dalam angkutan umum pada perempuan.

Diketahui data angkutan umum di Kota Makassar pada tahun 2021 dari hasil penelitian yang dilakukan pada tahun 2021, didapatkan data trayek angkutan umum pete-pete sebanyak 27 trayek, namun yang beroperasi hingga saat ini hanya 14 trayek. Sedangkan untuk data *Bus Rapid Transit* (BRT) didapatkan data trayek sebanyak 4 rute yang beroperasi dan trayek tersebut akan menjadi wilayah penelitian. Dalam penelitian ini Kota Makassar sebagai lokasi penelitian dengan jumlah penduduk berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2020, sebanyak 1.423.877 jiwa dengan jumlah penduduk perempuan lebih besar daripada jumlah penduduk laki-laki sebanyak 714,817 jiwa. Jika dibandingkan dengan tahun 2019, penduduk Kota Makassar mengalami pertumbuhan sebesar 1,23%.

Pertumbuhan penduduk berimplikasi pada meningkatnya kebutuhan masyarakat akan mobilitas untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lain yang dimana Kota Makassar juga berperan sebagai pusat perdagangan dan jasa, pusat pendidikan, pusat kegiatan industri, dan pusat pelayanan jasa. Sedangkan kondisi eksisting pelayanan angkutan umum yang ada saat ini di kota-kota besar khususnya Makassar masih sering terjadi kasus pelecehan seksual di dalam angkutan umum maupun halte. Kurangnya perhatian dari pemerintah dan pemegang kebijakan terkait hal tersebut maka dari itu perlu adanya pelayanan angkutan umum yang aman dan nyaman bagi semua gender khususnya perempuan, agar perempuan dapat melakukan aktivitas menggunakan angkutan umum tanpa ada rasa takut dan tidak aman.

Salah satu metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode analisis studi literatur, analisis komparatif, dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor pelayanan yang menurut penumpang perempuan sangat mempengaruhi kepuasan dan harapan mereka terhadap pelayanan angkutan umum serta faktor pelayanan yang menurut penumpang perempuan perlu ditingkatkan. Diharapkan

dengan adanya arahan dan penentuan faktor prioritas mengenai pelayanan angkutan umum untuk perempuan khususnya di kota-kota besar akan mengurangi resiko terjadinya tindakan kriminal di angkutan umum dan dapat meningkatkan minat masyarakat khususnya perempuan untuk menggunakan angkutan umum, juga meningkatkan pendapatan wilayah pada sektor lainnya.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang terkait pelayanan angkutan umum di kota Makassar, kiranya perlu dilakukan perbaikan terhadap pelayanan angkutan umum dilihat dari persepsi penumpang perempuan. Maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apa kriteria dan indikator pelayanan angkutan umum untuk perempuan?
2. Bagaimana persepsi penumpang perempuan terhadap kondisi eksisting pelayanan 14 rute angkutan umum pete-pete dan BRT koridor I, II, III, IV di Kota Makassar?
3. Bagaimana arahan peningkatan kualitas pelayanan angkutan umum di Kota Makassar untuk perempuan berdasarkan persepsi penumpang perempuan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan pertanyaan penelitian yang diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini antara lain:

1. Mengetahui kriteria dan indikator pelayanan angkutan umum untuk perempuan berdasarkan analisis studi literatur dan analisis komparatif;
2. Mengetahui persepsi penumpang perempuan terhadap kondisi eksisting pelayanan angkutan umum di Kota Makassar yaitu BRT koridor I, II, III, IV dan 14 rute pete-pete; dan
3. Memberikan arahan peningkatan kualitas pelayanan angkutan umum di Kota Makassar berdasarkan persepsi penumpang perempuan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

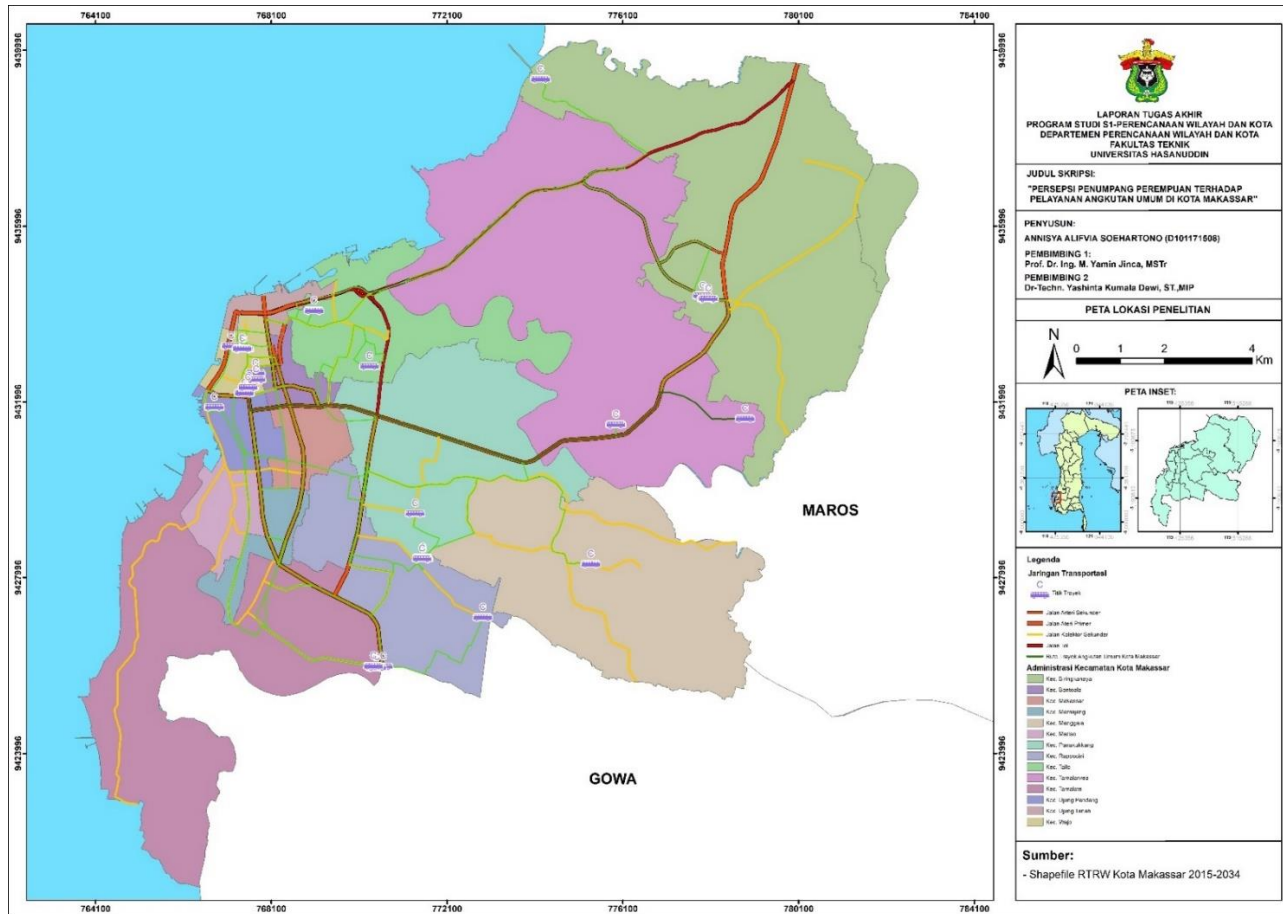
1. Bagi civitas akademik, diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan perencanaan wilayah dan kota mengenai kriteria dan indikator pelayanan angkutan umum untuk perempuan;
2. Bagi pemerintah, diharapkan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam peningkatan kualitas pelayanan angkutan umum bagi penumpang khususnya perempuan di Kota Makassar; dan
3. Bagi masyarakat, diharapkan penelitian ini dengan adanya arahan peningkatan pelayanan, dapat membantu masyarakat sebagai calon pengguna angkutan umum khususnya perempuan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ruang Lingkup Wilayah

Ruang lingkup wilayah penelitian ini meliputi angkutan umum termasuk halte yang ada di Kota Makassar, yaitu 14 rute angkutan umum (pete-pete) dan 4 rute *Bus Rapid Transit* (BRT). Adapun ruang lingkup wilayah pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut ini.



Gambar 1.1 Peta Ruang Lingkup Penelitian

Sumber: Shapefile RTRW Kota Makassar 2015-2034 dan diolah oleh penulis menggunakan Arcmap 10.

2. Ruang Lingkup Substansi

Ruang lingkup substansi, berkaitan dengan fokus bahasan dalam penelitian. Penelitian ini berfokus pada peningkatan pelayanan angkutan umum di Kota Makassar guna memenuhi kebutuhan calon penumpang perempuan. Adapun substansi yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

- a. Penelitian ini berfokus pada kriteria dan indikator pelayanan angkutan umum di Kota Makassar yang dikaji menggunakan analisis studi literatur.
- b. Melakukan penyebaran kuesioner (*online*) kepada perempuan yang pernah menggunakan angkutan umum pete-pete dan BRT di Kota Makassar untuk melakukan penilaian terhadap kondisi eksisting pelayanan angkutan umum di lokasi penelitian; dan
- c. Peningkatan indikator pelayanan dengan melakukan analisis menggunakan metode IPA berdasarkan persepsi penumpang perempuan untuk menentukan indikator yang memiliki tingkat kinerja rendah sebagai prioritas utama guna memberikan arahan terkait peningkatan pelayanan pada indikator tersebut.

1.6 Output Penelitian

Output penelitian yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

1. Skripsi dengan judul “Persepsi Penumpang Terhadap Pelayanan Angkutan Umum di Kota Makassar” yang memuat 6 (enam) bab bahasan;
2. Jurnal penelitian dengan judul “Persepsi Penumpang Terhadap Pelayanan Angkutan Umum di Kota Makassar”;
3. Poster penelitian yang membahas mengenai Persepsi Penumpang Terhadap Pelayanan Angkutan Umum di Kota Makassar;
4. *Summary book* dengan judul “Persepsi Penumpang Terhadap Pelayanan Angkutan Umum di Kota Makassar”; dan
5. Bahan presentasi dalam bentuk *file powerpoint* terkait penelitian “Persepsi Penumpang Terhadap Pelayanan Angkutan Umum di Kota Makassar”.

1.7 Outcome Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan perhatian dan pengetahuan seluruh masyarakat dan pemerintah terkait kriteria dan indikator pelayanan angkutan umum yang dibutuhkan perempuan khususnya pada angkutan campur. Adapun *outcome* yang diharapkan dari penelitian ini yaitu tersedianya arahan terkait peningkatan pelayanan angkutan umum untuk perempuan agar angkutan umum akan lebih diminati oleh masyarakat khususnya perempuan sehingga calon penumpang perempuan dapat merasa aman dan nyaman saat menggunakan angkutan umum.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan penelitian ini terdiri dari enam bab yang memuat latar belakang hingga kesimpulan yang disusun secara berurutan dan terstruktur sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN menguraikan latar belakang masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian yang terdiri dari ruang lingkup wilayah dan ruang lingkup materi, *output* penelitian, *outcome* penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA menjelaskan tentang rangkuman teori, peraturan, dan studi banding yang berkaitan dengan pertanyaan penelitian. Penjelasan ini meliputi transportasi, angkutan umum, karakteristik pelayanan angkutan umum, *Bus Rapid Transit* (BRT), karakteristik BRT, klasifikasi jasa angkutan, jasa atau pelayanan, kualitas pelayanan, standar pelayanan minimal angkutan, pelayanan angkutan umum ramah terhadap perempuan, persepsi, studi banding, populasi dan sampel, analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), penelitian terdahulu, dan kerangka konsep.

BAB III METODE PENELITIAN membahas secara sistematis metode yang akan digunakan dalam penelitian. Metode penelitian meliputi jenis penelitian, waktu dan lokasi penelitian, jenis dan kebutuhan data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data primer dan sekunder, teknik analisis data, definisi operasional, dan kerangka penelitian.

BAB IV GAMBARAN UMUM memuat tentang gambaran umum terkait administrasi Kota Makassar, kependudukan Kota Makassar, kawasan tata guna lahan Kota Makassar, jaringan jalan Kota Makassar, gambaran umum angkutan umum Kota Makassar (angkutan umum pete-pete dan BRT)

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN menjabarkan dan menganalisis data yang akan menjawab pertanyaan penelitian yang telah ditentukan sebelumnya dengan melihat tinjauan pustaka dan menggunakan metode analisis yang telah dirancang, yaitu analisis kriteria dan indikator pelayanan angkutan umum untuk perempuan, penilaian indikator pelayanan angkutan umum untuk perempuan, analisis penilaian pelayanan angkutan umum berdasarkan persepsi penumpang perempuan, dan arahan rekomendasi peningkatan pelayanan angkutan umum untuk perempuan di Kota Makassar.

BAB VI PENUTUP memuat kesimpulan dan saran terkait keseluruhan jawaban dari pertanyaan penelitian yang dikemukakan dalam bab sebelumnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Transportasi

Menurut Nasution (1996), transportasi dapat diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal (*origin*) ke tempat tujuan (*destination*). Sedangkan menurut Tamin (1997), transportasi adalah suatu sistem yang terdiri dari prasarana, sarana dan sistem pelayanan yang memungkinkan adanya pergerakan ke seluruh wilayah sehingga dapat mengakomodasi mobilitas penduduk. Dalam Nasution (2008), terdapat beberapa unsur pengangkutan/transportasi, yaitu:

1. Ada muatan yang diangkut;
2. Tersedia kendaraan sebagai alat angkutnya;
3. Jalanan/jalur yang dapat dilalui;
4. Ada terminal asal dan terminal tujuan; dan
5. Tersedianya sumber daya manusia dan organisasi atau manajemen yang menggerakkan kegiatan transportasi tersebut.

Moda transportasi menjadi sesuatu yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk menunjang aktivitas diluar ruangan, transportasi juga berperan penting dalam pembangunan ekonomi dan sosial. Seiring berkembangnya zaman, transportasi juga akan mengalami perkembangan dan kemajuan dari waktu ke waktu baik dari sarana dan prasarananya sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Hal ini menjadikan angkutan umum sebagai urat nadi dalam suatu pembangunan daerah (Gareda dkk., 2018).

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa transportasi merupakan sarana untuk manusia dan barang berpindah dari suatu tempat ke tempat lain. Suatu transportasi dikatakan baik apabila waktu perjalanan cukup cepat dan tidak mengalami kecelakaan, frekuensi pelayanan yang cukup, serta aman (bebas dari kemungkinan kecelakaan) dan kondisi pelayanan yang nyaman (Miro, 1997).

2.1.1 Angkutan Umum

Angkutan umum adalah salah satu moda transportasi yang menghubungkan wilayah yang satu dengan yang lain. Angkutan umum terbagi menjadi dua, yaitu angkutan umum penumpang dan angkutan barang. Angkutan umum penumpang bersifat massal (umum) sehingga biayanya dibebankan oleh penumpang yang menggunakannya. Menurut Tamin (2000) mengatakan bahwa tujuan dasar dari penyediaan angkutan umum ialah menyediakan pelayanan angkutan yang baik, handal, nyaman, aman, cepat dan murah untuk masyarakat umum.

Angkutan umum terbagi menjadi 5 kategori yang masing-masing memiliki jangkauan yang berbeda, yaitu angkutan antar lintas batas negara (ALBN), angkutan antarkota antarprovinsi (AKAP), angkutan antarkota dalam provinsi (AKDP), angkutan perkotaan dan angkutan pedesaan. Adapun angkutan perkotaan umumnya memiliki rute atau trayek yang sudah ditentukan yang melayani wilayah kawasan perkotaan. Angkutan perkotaan berbeda dengan bus yang memiliki halte sebagai tempat pemberhentian yang sudah ditentukan atau dijadwalkan waktunya. Angkutan kota dapat berhenti dimana saja untuk menaikkan atau menurunkan penumpang. Menurut Munawar (1990), angkutan umum perkotaan di negara berkembang memiliki karakteristik yang sangat luas, baik dari jenis kendaraan, kapasitas, sistem penggerak, tingkat pelayanan dan jenis pelayanan.

Menurut Soares (2014), sistem operasi angkutan umum dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu pola bus (*bus like service*) dan pola taksi (*taxi-like service*). Jenis yang pertama biasa disebut dengan bus kota atau transit sedangkan jenis yang kedua disebut paratransit atau (*demand responsive*). Kedua karakter dari sistem transit ini mempunyai tarif, rute, asal dan tujuan yang tetap, jadwal perjalanan tetap dan pemberhentian tetap. Sedangkan jenis paratransit lebih berifat fleksibel dan tidak tetap.

Pada dasarnya dalam penyelenggaraan angkutan umum perkotaan menyangkut tiga sisi pandang, yaitu pengguna jasa angkutan (penumpang), operator, dan pemerintah sebagai regulator. Untuk tinjauan dari sisi pengguna jasa (penumpang) ialah aksesibilitas, waktu tunggu yang pendek dan tarif yang terjangkau. Dari sisi operator berkaitan dengan keuntungan yang diperoleh, sedangkan untuk dari sisi

regulator ialah menjaga keseimbangan antara penyediaan jasa angkutan dengan perkembangan kebutuhan. Menurut Leky (2009), salah satu cara menjaga keseimbangan yang dimaksud adalah melakukan evaluasi kinerja jaringan trayek, kinerja pelayanan trayek dan angkutan secara berkala. Peran angkutan umum diharapkan dapat mengurangi penggunaan kendaraan pribadi dan mengalihkannya ke penggunaan angkutan umum, sehingga akan mengurangi permasalahan lalu lintas, seperti kemacetan dan kecelakaan serta dapat memenuhi kebutuhan penggunanya khususnya perempuan.

2.1.2 Karakteristik Pelayanan Angkutan Umum

Pada dasarnya terdapat dua jenis sistem transportasi, yaitu sistem angkutan penumpang dan sistem angkutan barang. Sistem angkutan penumpang dikelompokkan berdasarkan penggunaannya dan cara pengoperasiannya (Vuchiv, 1981), yaitu angkutan pribadi dan angkutan umum. Dijelaskan sebagai berikut:

- a. Angkutan pribadi, yaitu angkutan yang dioperasikan oleh dan untuk kepentingan pribadi pemilik dengan menggunakan prasarana baik pribadi maupun prasarana umum;
- b. Angkutan umum, yaitu angkutan yang dimiliki oleh operator dan bisa digunakan untuk umum. Dalam sistem pemakaiannya, angkutan umum memiliki 2 sistem, yaitu sistem sewa dan sistem penggunaan sebagai berikut:
 1. Sistem sewa ialah kendaraan yang bisa dioperasikan oleh operator atau penyewa. Dalam hal ini tidak ada rute dan jadwal tertentu yang harus diikuti oleh pemakai. Contoh: Taksi.
 2. Sistem penggunaan bersama ialah kendaraan yang dioperasikan oleh operator dengan rute dan jadwal yang tetap. Sistem ini dikenal sebagai *transit system*. Terdapat 2 jenis transit, antara lain:
 - Jadwal pasti dan kendaraan yang dapat berhenti (menaikkan/menurunkan penumpang) di sepanjang rutenya. Contohnya: Angkutan kota
 - Jadwal dan tempat pemberhentiannya lebih pasti. Contoh: Bus kota dan *Bus Rapid Transit (BRT)*.

2.1.3 *Bus Rapid Transit (BRT)*

BRT merupakan singkatan dari *Bus Rapid Transit* ialah sebuah sistem transportasi yang cepat, nyaman, aman, dan biaya yang murah, dimana layanan BRT memiliki jalur khusus yang terpisah dari kendaraan pribadi atau umum lainnya. Selain itu sistem yang digunakan adalah sistem tertutup dimana penumpang dapat naik dan turun hanya pada titik-titik tertentu (halte) dan dilengkapi dengan sistem tiket untuk sekali jalan atau berlangganan dengan mekanisme prabayar. “*Bus Rapid Transit (BRT)* adalah suatu fleksibel, moda dengan roda karet yang mempunyai transit yang cepat dan yang dikombinasikan dengan halte (*station*), kendaraan, pelayanan, jalan, dan elemen *Intelligent Transportation System (ITS)* dalam satu sistem yang terintegrasi dengan identitas yang kuat.” (Levinson et al. 2003).

2.1.4 Karakteristik *Bus Rapid Transit (BRT)*

Karakteristik BRT dapat dilihat dari spesifikasi pelayanan yang diberikan sangat berbeda dengan sistem angkutan umum lainnya. Menurut Indri (2007) berikut adalah karakteristik BRT dan pelayanan bagi penumpangnya, antara lain:

a. Karakteristik BRT:

- 1) Mempunyai jalur khusus;
- 2) Naik dan turun penumpang yang cepat dan pada tempat tertentu yang telah ditentukan;
- 3) Sistem pembayaran tiket yang efektif dan efisien;
- 4) Halte yang nyaman;
- 5) Bus yang nyaman; dan
- 6) Adanya integritas dengan moda transportasi lainnya.

b. Karakteristik Pelayanan bagi Penumpang BRT:

- 1) Kemudahan akses untuk melanjutkan perjalanan;
- 2) Keamanan;
- 3) Ruang tunggu yang nyaman bagi penumpang;
- 4) Waktu tunggu yang singkat;
- 5) Kualitas pelayanan yang bagus;
- 6) Stasiun atau halte yang aman; dan
- 7) Ketersediaan informasi.

2.1.5 Klasifikasi Jasa Angkutan

Klasifikasi jasa angkutan menurut Kamaludin dalam Romli (2008) dapat ditinjau dari segi barang yang diangkut, dari segi geografis, dari sudut teknis dan alat pengangkutnya, kemudian di uraikan sebagai berikut:

1. Dari segi barang yang diangkut, dapat diklasifikasikan menjadi:
 - a) Angkutan penumpang (*Passenger*), yaitu angkutan yang akan mengangkut setiap penumpang diantara lokasi-lokasi pada rute dengan ongkos atau biaya yang sama tanpa diskriminasi;
 - b) Angkutan Barang (*Goods*), yaitu suatu angkutan yang mengangkut muatan tunggal atau jamak dari asal ke tujuan, naik untuk penugasan menerus ataupun untuk penuntasan bertahap; dan
 - c) Angkutan Pos (*Mail*), yaitu angkutan muatan tidak langsung yang bertanggungjawab atas transportasi muatan, menarik ongkosnya dan sebagainya, tetapi pada kenyataannya tidak mengangkut sendiri muatan tadi dari asal ke tujuannya melainkan kereta api atau perusahaan penerbangan yang mengangkut muatan tersebut.

2. Dari segi geografis, dapat diklasifikasikan menjadi:
 - a) Angkutan antar benua;
 - b) Angkutan kontinental (antar negara);
 - c) Angkutan antar daerah ;
 - d) Angkutan antar kota; dan
 - e) Angkutan dalam kota.

3. Dari sudut teknis dan alat pengangkutnya, dapat diklasifikasikan menjadi:
 - a) Angkutan jalan raya (*road transportation*), seperti pengangkutan dengan truk, bus dan sedan;
 - b) Pengangkutan jalan rel (*rel transportation*) yaitu angkutan kereta api, trem listrik, dan sebagainya. Pengangkutan jalan raya dan rel kadang-kadang keduanya digabung dalam golongan yang disebut *rail* dan *road transportation* atau *land transportation* (angkutan darat);

- c) Pengangkutan melalui air di pedalaman (*inland transportation*), seperti pengangkutan sungai, kapal, danau dan sebagainya;
- d) Pengangkutan pipa (*pipa line transportation*), seperti transportasi untuk mengangkut mengalirkan minyak tanah bensin dan air minum;
- e) Pengangkutan udara (*transportation by air transportation*), yaitu pengangkutan dengan menggunakan kapal terbang yang melalui jalan udara; dan
- f) Pengangkutan laut atau samudera (*ocean transportation*) yaitu angkutan dengan menggunakan kapal laut yang mengarungi samudera.

2.2 Jasa atau Pelayanan

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang dimana pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Jasa juga mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak (Lupiyoadi, 2014). Menurut Malau (2017) jasa adalah layanan aktivitas yang tidak memiliki fisik, tidak bisa diraba dan tidak terlihat oleh mata yang diberikan dari satu pihak kepada pihak lain. Jasa atau pelayanan (*service*) merupakan kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis (Haksever et al., 2000).

Menurut Lupiyoadi (2014), memberikan batasan tentang jasa yaitu semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk fisik atau konstruksi, umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (kenyamanan, kesenangan atau kesehatan) konsumen. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam penggunaan jasa selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Jasa bukan suatu barang, melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud.

2.2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu pembahasan yang kompleks. Penilaian kualitas pelayanan berbeda dengan penilaian kualitas produk, terutama karena sifatnya yang tidak nyata (*intangible*). Konsep kualitas pelayanan pada dasarnya

bersifat *relative*, yaitu tergantung dari perspektif yang menggunakan suatu jasa/pelayanan. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas pelayanan yang seharusnya konsisten satu sama lainnya, yaitu persepsi pelanggan, produk atau pelayanan dan proses. Menurut Tjiptono (2001) mendefinisikan “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, alam dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Berdasarkan pendapat di atas, maka disimpulkan bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan/dipersepsikan. Bila pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang dipersepsikan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa di persepsikan sebagai kualitas ideal. Demikian juga sebaliknya, apabila jasa yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif/buruk.

2.3 Standar Pelayanan Minimal Angkutan

Menurut UU No. 14 Tahun 1992 tentang lalu lintas angkutan jalan, pada pasal 25 dan 26 mengenai definisi angkutan umum ialah angkutan yang penggunaannya dipungut bayaran. Angkutan umum merupakan transportasi massal sehingga pelayanannya harus memenuhi tata tertib standar pelayanan minimum angkutan. Standar pelayanan minimal angkutan telah di atur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. Terdapat 5 (lima) standar pelayanan minimal berdasarkan wilayah angkutannya, yaitu Standar Pelayanan Minimal Angkutan Antar Lintas Batas Negara (ALBN), Standar Pelayanan Minimal Angkutan Antarkota Antarprovinsi (AKAP), Standar Pelayanan Minimal Angkutan Antarkota dalam Provinsi (AKDP), Standar Pelayanan Minimal Angkutan Perkotaan dan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Perdesaan. Dijelaskan dalam UU No. 14 Tahun 1992 tentang standar pelayanan minimal angkutan perkotaan yang terdiri dari 6 kriteria, yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan. Adapun rinciannya, dapat dilihat pada Tabel 2.1 berikut ini.

Tabel 2. 1 Standar Pelayanan Minimal Angkutan Perkotaan

No.	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Keterangan
1	KEAMANAN	a. Nomor kendaraan dan nama trayek berupa stiker yang ditempel pada bagian depan dan belakang kendaraan.	Jumlah.	Paling sedikit 1 (satu).	
	a. Identitas Kendaraan.				
	b. Identitas Awak Kendaraan.	a. Bagi pengemudi mengenakan pakaian seragam dan dilengkapi dengan identitas nama pengemudi dan perusahaan;	Kelengkapan identitas.	Lengkap.	
		b. Menempatkan papan/kartu identitas nama pengemudi, nomor induk pengemudi dan nama perusahaan di ruang pengemudi.			
		a. Bagi Kondektur, mengenakan pakaian setagam dan dilengkapi dengan identitas nama kondektur dan perusahaan.			
	c. Lampu penerangan.	a. Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam mobil bus untuk memberikan keamanan bagi pengguna jasa.	Jumlah yang berfungsi.	100% berfungsi dan sesuai dengan standar teknis.	
d. Kaca film.	a. Lapisan pada kaca kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung.	Persentase kegelapan.	Kegelapan paling gelap 30%.		

No.	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Keterangan
	e. Lampu isyarat tanda bahaya.	Lampu sebagai pemberi informasi adanya keadaan bahaya di dalam kendaraan.	a. Lokasi pemasangan, bentuk, warna, dan jumlah lampu. b. Lokasi pemasangan dan jumlah tombol.	a. Lampu warna kuning berpijar terpasang di atap pada bagian tengah depan dan belakang. b. Tersedia paling sedikit 2 (dua) tombol yang dipasang di ruang pengemudi dan ruang penumpang.	
2	KESELAMATAN a. Awak Kendaraan.	1) Standar Operasional Prosedur (SOP) pengoperasian kendaraan. Pengemudi wajib: a. Mengutamakan keselamatan dan kelancaran lalu lintas; b. Mengangkut penumpang yang memiliki tiket atau membayar sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan; c. Mengangkut penumpang dengan tidak melebihi kapasitas yang ditentukan; d. Memindahkan penumpang dalam perjalanan ke kendaraan lain yang sejenis dalam trayek yang sama tanpa dipungut biaya tambahan jika kendaraan mogok, rusak, kecelakaan, atau atas perintah petugas; e. Menggunakan lajur jalan yang telah ditentukan atau menggunakan lajur paling kiri,	Penerapan Standar Operasi Prosedur (SOP).	100% diterapkannya SOP.	

No.	Jenis		Uraian	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Keterangan
			kecuali saat akan mendahului atau mengubah arah; f. Menaikkan dan/atau menurunkan penumpang di tempat yang ditentukan; g. Menutup pintu selama kendaraan berjalan; h. Mematuhi batas kecepatan paling tinggi untuk angkutan umum; dan i. Melayani lintas sesuai izin trayek yang diberikan.			
	2) Kompetensi		Pengemudi memiliki pengetahuan keterampilan, dan perilaku sebagai berikut: a. Pengetahuan tentang rute yang dilayani, tata cara mengangkut orang, dan tata cara berlalu lintas; b. Keterampilan mengemudi kendaraan sesuai dengan jenis kendaraan; c. Sikap dan perilaku yang baik, hormat dan ramah terhadap penumpang.	Pendidikan dan atau pelatihan penyegaran kompetensi.	Paling sedikit 2 (dua) tahun sekali.	
	3) Kondisi fisik.		Badan dalam keadaan sehat mental dan fisik serta tidak dalam pengaruh narkoba dan alcohol.	Pemeriksaan Kesehatan.	Paling sedikit 1 (satu) tahun sekali.	

No.	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Keterangan
	3)a. Jam Istirahat	Pengemudi wajib istirahat paling lama 15 (lima belas) menit setelah mengemudikan kendaraan selama 2 (dua) jam berturut-turut.	Kondisi pengemudi prima.	Diterapkannya jam istirahat pengemudi.	
b. Sarana.	1) Peralatan keselamatan.	Fasilitas keselamatan dalam keadaan darurat, dipasang di tempat yang mudah dicapai dan dilengkapi dengan keterangan tata cara penggunaan berbentuk stiker, paling sedikit meliputi: a. alat pemecah kaca; b. alat pemadam api ringan; dan c. alat penerangan.	Tersedia dan berfungsi dengan baik.	a. Palu pemecah kaca tersedia paling sedikit 2 (dua) buah; b. Alat pemadam api ringan (APAR) 1 (satu) unit; dan c. Lampu senter 1 (satu) unit.	
	2) Fasilitas Kesehatan.	Fasilitas Kesehatan yang digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan dalam mobil bus, berupa perlengkapan Pertolongan Pertama pada Kecelakaan (P3K).	Tersedia dalam kondisi baik.	Paling sedikit 1 (satu) kotak Perlengkapan Pertolongan Pertama pada kecelakaan (P3K) berisi: a. Kassa steril; b. Plester perekat; c. Anti septic; dan d. Gunting tajam.	
	3) Informasi tanggap darurat.	Informasi dalam keadaan darurat berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat di dalam kendaraan.	Tersedia.	Terpasang paling sedikit pada 2 (dua) tempat yang berbeda dan mudah terlihat.	

No.	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Keterangan
	4) Fasilitas pegangan penumpang berdiri.	Fasilitas pegangan (<i>handgrip</i>) bagi penumpang berdiri untuk bus sedang dan bus besar.	Jumlah yang berfungsi; Kondisi baik.	Sesuai standar teknis.	
	4)a. Pintu keluar dan atau masuk penumpang.	Pintu keluar dan atau masuk penumpang harus tertutup pada saat kendaraan berjalan.	Ketersediaan dan berfungsi.	Dapat berfungsi dengan baik.	
	4)b. Ban	Ban depan tidak diperbolehkan menggunakan ban vulkanisir	Ban depan yang terpasang bukan vulkanisir.	Ban depan tidak vulkanisir.	
	4)c. Rel korden (gorden) di jendela	Posisi rel gorden yang terpasang tidak mengganggu evakuasi apabila terjadi keadaan darurat (pada saat kaca harus dipecahkan).	Posisi rel gorden dipasang pada sisi jendela paling atas.	Posisi rel gorden terpasang pada sisi jendela paling atas.	
	4)d. Alat pembatas kecepatan	Alat pembatas kecepatan yang dipasang pada kendaraan angkutan umum.	Terpasangnya alatpembatas kecepatan.	Dapat berfungsi dengan baik.	
	4)e. Pintu keluar masuk pengemudi sekurang-kurangnya untuk bus sedang	a. Untuk mesin bus yang berada di belakang tidak ada pintu pengemudi b. Untuk mesin di depan, pintu hanya boleh digunakan teknisi	a. Tidak terpasangnya pintu pengemudi b. Tidak terpasang	Tidak terpasang	
	4)f. Kelistrikan untuk audio visual yang memenuhi standar nasional Indonesia (SNI)	Kabel listrik untuk fasilitas penunjang	Tersedia	Kabel sesuai SNI (Standar Nasional Indonesia)	

No.	Jenis		Uraian	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Keterangan
		4)g. Sabuk keselamatan	Sabuk keselamatan minimal 2 (dua) titik (jangkar) pada semua tempat duduk	Terpasangnya sabuk keselamatan minimal 2 (dua) titik (jangkar) pada semua tempat duduk	Tersedia	
	c. Prasarana.	Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (<i>pool</i>).	Berfungsi sebagai: Tempat istirahat kendaraan; Tempat pemeliharaan dan perbaikan kendaraan.	Tersedia dan berfungsi dengan baik.	Mampu menampung kendaraan yang dimiliki serta dilengkapi fasilitas pemeliharaan dan perbaikan kendaraan.	
3	KENYAMANAN		Kendaraan beroperasi mengangkut penumpang sesuai daya angkut yang diizinkan.	Jumlah penumpang diangkut paling tinggi 100% sesuai daya angkut.	Daya angkut: Mobil Bus Besar: Total 79 (49 duduk, 30 berdiri).	
a. Mobil Bus.	1) Daya angkut.	Daya angkut: Mobil Bus Sedang: Total 30 (24 duduk, 6 berdiri).				
		Daya angkut: Mobil Bus Kecil: Total 9 s/d 19 (sesuai dengan kapasitas angkut).				
		Daya angkut: Bus Maxi: Total 32 s/d 69.				

No.	Jenis		Uraian	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Keterangan
					<p>Daya angkut: Bus tingkat: Total 52 s/d 118.</p> <p>Daya angkut: Mobil penumpang umum total 8 (delapan) termasuk pengemudi.</p>	
		2) Fasilitas pengatur suhu ruangan.	Fasilitas yang dipersyaratkan untuk mewujudkan kondisi ruangan penumpang kendaraan.	Tersedia dan berfungsi dengan baik.	<p>Ekonomi dilengkapi kipas angin.</p> <p>Non Ekonomi dilengkapi AC, untuk mempertahankan suhu ruangan penumpang antara 20° C - 22° C.</p>	
		3) Fasilitas kebersihan.	Berupa tempat sampah.	Jumlah.	Paling sedikit 2 (dua) buah ditempatkan pada ruang penumpang di bagian depan dan belakang.	
		3)a. Larangan Merokok	Berupa stiker dan dengan gambar dan/ atau tulisan “Dilarang Merokok”	Tersedia dan terpasang dengan baik.	Harus tersedia paling sedikit 2 (dua) buah ditempatkan pada ruang penumpang pada kaca samping kanan dan samping kiri kendaraan.	
4	KETERJANGKAUAN					

No.	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Keterangan
	Tarif	Biaya yang dikenakan pada pengguna jasa untuk satu kali perjalanan untuk: Non Ekonomi, harga tiket sesuai dengan pelayanan. Ekonomi, dapat diberikan dengan subsidi.	Tarif terjangkau.	Non Ekonomi: Tarif ditentukan oleh operator dan persaingan pasar. Ekonomi: Tarif ditentukan oleh pemerintah.	Penentuan tarif berdasarkan SK Dirjen Perhubungan Darat Nomor 687 Tahun 2002 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur.
5	KESETARAAN				
	a. Tempat duduk prioritas.	Tempat duduk di mobil bus diperuntukkan bagi penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, dan Wanita hamil.	Jumlah kursi.	Mobil Bus Besar: 2 (dua) Mobil Bus Sedang: 1 (satu) Mobil Bus Kecil: tidak ada.	Peraturan Menteri Perhubungan Nomor Km 71 Tahun 1999 tentang Aksesibilitas Bagi Penyandang Cacat dan Orang Sakit pada Sarana dan Prasarana Perhubungan.
	b. Ruangan tempat kursi roda.	Ruangan yang dikhususkan bagi penumpang yang menggunakan kursi roda.	Ketersediaan.	Hanya untuk bus besar, bus maxi, bus tingkat paling sedikit 1 (satu) tempat.	
6	KETERATURAN	Informasi yang berisi:	Ketersediaan.	Paling sedikit 2 (dua)	
	a. Informasi pelayanan.	a. Keberangkatan; b. Kedatangan; c. Tarif; d. Trayek yang dilayani.	Bentuk.	buah stiker yang ditempatkan pada ruang penumpang di bagian depan dan belakang.	

No.	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Keterangan
	b. Waktu berhenti di halte.	Waktu yang diperlukan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang.	Waktu (detik).	Waktu paling lama 60 detik.	Penentuan waktu puncak dan non puncak disesuaikan kondisi masing-masing daerah.
	c. <i>Headway</i> .	Jarak antar kendaraan.	Waktu (menit).	Waktu puncak paling lama 15 (lima belas) menit; Waktu non puncak paling lama 30 (tiga puluh) menit. penent	Penentuan waktu puncak dan non puncak disesuaikan kondisi masing-masing daerah.
	d. Kinerja Operasional.	Memberikan kepastian besarnya suplai pelayanan pada rute yang ditetapkan. Agar kendaraan beroperasi dengan biaya ekonomis dan efisien.	Persentase armada yang beroperasi; Umur kendaraan.	Paling sedikit 90% dari jumlah armada; Paling tinggi umur kendaraan 20 (dua puluh) tahun atau ditetapkan pemberi izin sesuai dengan kondisi daerah.	

Sumber: Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013.

2.4 Pelayanan Angkutan Umum Ramah Terhadap Perempuan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Menurut R.A Supriyono (2015) “Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan”. Sedangkan pelayanan publik menurut Mahmudi (2010) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Secara global dan melihat dari kondisi eksisting, perempuan merupakan mayoritas pengguna angkutan umum di seluruh dunia juga di Kota Makassar. Dapat dilihat dari segi rancang kota yang lebih dominan dibangun oleh laki-laki dan untuk laki-laki termasuk infrastruktur transportasi. Sedangkan diketahui bahwa laki-laki dan perempuan memiliki pola dan kebutuhan perjalanan yang berbeda terutama dari segi pelayanan transportasi. Permasalahan mengenai pelayanan dan desain angkutan umum ialah tidak memperhitungkan kebutuhan spesifik gender terutama penumpang perempuan.

Berdasarkan *The World* (2006) ‘*Mainstreaming Gender in Transport*’ in *Gender and Transport Resource Guide* dalam artikel UN WOMEN (2010) ‘*Safe Public Transit for Women and Girls*’ menyatakan bahwa ada beberapa desain untuk menciptakan angkutan umum yang responsif gender dan aman, antara lain:

1. Tempat pegangan tali untuk berdiri di dalam bus angkutan sulit dijangkau oleh penumpang perempuan karena di rancang sesuai dengan tinggi tubuh rata-rata penumpang termasuk laki-laki yang tidak sepadan dengan perempuan;
2. Halte sebagai tempat tunggu (*waiting room*) yang memiliki fasilitas tempat duduk, terhindar dari panas matahari dan hujan serta memudahkan perpindahan dari halte ke angkutan umum bagi calon penumpang;

3. Program “*Request Stop*” yang memungkinkan penumpang perempuan untuk turun lebih dekat ke tujuan mereka pada waktu larut malam dan dini hari;
4. Keterjangkauan angkutan umum oleh calon penumpang perempuan dengan berjalan kaki dalam waktu yang singkat;
5. Sistem pengaduan solusi bagi penumpang perempuan, contoh: nomor darurat;
6. Terdapat “*Panic Button*” dalam angkutan umum serta CCTV; dan
7. Lokasi angkutan umum dapat di akses melalui *handphone* sehingga dapat tersambung GPS dengan lokasi angkutan, dan lokasi dapat dibagikan kepada orang lain apabila terjadi sesuatu pada penumpang.

Dalam *International Transport Forum: Transport Connectivity A Gender Perspective* (2019) terdapat jurnal dengan judul *Public Transport System Design: A Gender Perspective from Chile* mengemukakan mengenai transportasi umum di Santiago memiliki standar transportasi yang baru yaitu RED Metropolitana de Movilidad yang dimana merupakan skema atau inisiatif baru dan telah diimplementasikan di kota-kota lain seluruh Chili. Skema baru ini, sistem pembayarannya sudah terintegrasi dengan bus, kereta bawah tanah dan kereta komuter, melalui kartu pembayaran dan dapat digunakan lebih dari 1x perjalanan. Skema baru akan memudahkan perjalanan perempuan yang melakukan lebih banyak perjalanan (multi-tujuan), perjalanan berantai dan menggunakan moda transportasi dengan biaya yang lebih tinggi. Armada bus baru juga dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan, preferensi serta aksesibilitas perempuan. Misalnya kursi yang lebih nyaman dan lebih lebar, memfasilitasi kemudahan perempuan Ketika bepergian dengan anak-anak atau orang tua, ruang di dalam bus dirancang untuk membantu penumpang untuk mencapai pegangan pada ketinggian yang berbeda, juga lantai anti slip, AC, WiFi, dan *charger port*.

Berdasarkan prosiding musyawarah nasional kedua mengenai masalah perjalanan wanita dalam jurnal tentang “*Where Do Women Feature in Public Transport?*” dari Sharon Hanlon (2000), tertera beberapa pelayanan yang perlu disediakan oleh operator, antara lain:

1. Petugas yang berada di halte dan di dalam angkutan umum (trem dan kereta api);

2. Pencahayaan yang baik di stasiun dan halte bus;
3. Tempat tunggu yang terbuka;
4. Lokasi loket ditempatkan pada area yang mudah dijangkau dan dilihat oleh calon penumpang;
5. Menyediakan papan petunjuk yang memadai dan cukup terang saat dilihat pada malam hari;
6. Tersedia zona aman dengan papan informasi mengenai jadwal angkutan dan peta untuk memudahkan calon penumpang;
7. Fasilitas tambahan lainnya seperti fasilitas ruang ganti bayi (*nurse room*), kamar untuk orangtua dan toilet;
8. Pemasangan CCTV yang lebih banyak;
9. Peta rute, *speaker* pengumuman pengemudi, dan nomor darurat yang tertera di angkutan umum;
10. Peningkatan hubungan dengan layanan lengkap bagi komunitas khusus untuk memungkinkan penyediaan layanan dari pintu ke pintu;
11. Ruang penyimpanan untuk barang penumpang, kereta bayi, dan perlengkapan lainnya;
12. Tempat duduk yang layak untuk anak-anak; dan
13. Bantuan bagi wanita (ibu hamil, ibu dengan anak-anak atau orangtua lansia) untuk naik turun angkutan.

2.5 Persepsi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), persepsi adalah tanggapan atau penerimaan langsung dari suatu serapan atau merupakan proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya. Persepsi didefinisikan sebagai keyakinan pelanggan terhadap layanan yang di terima atau di alami, sedangkan harapan atau ekpektasi dirumuskan sebagai hasrat atau keinginan konsumen, yaitu apa yang mereka rasakan harus (dan bukan bakal) ditawarkan penyedia layanan. Menurut Morgan (1987) menyatakan “*Perception refers to the way the work, sound, feel, tastes, or smell. In other works, perception can be defined as whatever is experience by a person*”, dimana persepsi mengacu pada cara kerja, suara, rasa, rasa, atau bau. Dalam karya lain, persepsi dapat diartikan sebagai apa saja yang

dialami oleh seseorang yaitu persepsi mengacu pada cara kerja, suara, rasa, selera atau bau. Dengan kata lain, persepsi dapat didefinisikan apa pun yang dialami oleh seseorang. Setiap orang memiliki gambaran berbeda-beda mengenai realitas di sekitarnya.

Ada beberapa prinsip mengenai persepsi sosial, yaitu persepsi berdasarkan pengalaman, persepsi bersifat selektif, persepsi bersifat dugaan, persepsi bersifat evaluatif, dan persepsi bersifat kontekstual (Mindadari, 2019). Dari berbagai pengertian persepsi, dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah cara individu dalam memandang, memaknai, mengartikan, menyimpulkan serta memberikan reaksi atau tanggapan terhadap suatu objek yang diperoleh dari proses penginderaan, penginterpretasian suatu objek dan pengalaman.

2.6 Studi Banding

2.6.1 BRT Transjakarta, Jakarta

Transjakarta adalah sistem transportasi *Bus Rapid Transit* (BRT) pertama di Asia Tenggara dan Selatan, yang beroperasi sejak tahun 2004 di Jakarta, Indonesia. Transjakarta memiliki slogan “*Smart Mobility for Smart City*” (Mobilitas cerdas untuk kota yang cerdas). Sistem ini di desain berdasarkan sistem *TransMilenio* di Bogota, Kolombia. Transjakarta dirancang sebagai moda transportasi massal pendukung aktivitas ibu kota yang sangat padat.

Transjakarta memiliki 243 halte yang tersebar dalam 13 koridor dengan waktu operasional dari jam 05.00 – 22.00 WIB. Untuk tarif transjakarta ialah Rp. 3500 (tiga ribu lima ratus rupiah) per penumpang. Namun, sejak 2013 sistem tiket pada halte Transjakarta menggunakan kartu elektronik (*e-ticketing*), sebagai pengganti uang tunai. Kartu Prabayar yang digunakan diterbitkan oleh sejumlah bank serta perusahaan transportasi. Kartu tersebut dapat dibeli di bank penyedia kartu Prabayar dan *vending machine* pada halte Transjakarta dengan harga Rp 40.000. Pengisian saldo dapat dilakukan di ATM, bank-bank terkait, dan *vending machine* halte. Kartu tersebut, (kecuali untuk Bank DKI (JakCard) dan kartu Jak Lingko), dapat juga digunakan sebagai tiket Commuter Line.

Pada tanggal 21 April 2016, bertepatan dengan Hari Kartini, PT Transportasi Jakarta meluncurkan bus khusus perempuan. Ada dua bus khusus perempuan yang diluncurkan. Bus tersebut berwarna putih merah muda dan hanya beroperasi di Koridor 1 saja. Sesuai dengan namanya bus tersebut hanya bisa dinaiki oleh pengguna perempuan saja dan bus tersebut dikemudikan oleh pramudi perempuan. Setelah beberapa bulan kemudian, PT Transjakarta kembali meresmikan 116 bus dimana diantaranya terdapat 10 armada bus khusus perempuan yang dikeluarkan.

Bus Transjakarta memiliki pintu yang terletak lebih tinggi dibanding bus lain sehingga hanya dapat dinaiki dari halte Transjakarta juga dikenal sebagai *shelter*. Berbeda dengan unit BRT, unit feeder KAJ dan TSW dilengkapi 2 pintu rendah di sebelah kiri untuk menaikkan penumpang dari halte feeder, serta 1 pintu BRT di sebelah kanan. Pintu bus menggunakan sistem geser dan sistem lipat otomatis yang dikendalikan dari konsol yang ada di panel pengemudi. Mekanisme pembukaan pintu pada bus hibah Kemenhub dan *feeder* (PPD, BMP dan KAJ) menggunakan sistem geser yang dapat lebih mengakomodasi padatnya penumpang. Jalur pergerakan pintu sistem ini terdapat di belakang tempat duduk penumpang, serta dilindungi papan gelas akrilik untuk menghindari terjepitnya bagian tubuh penumpang oleh pintu. Standard pintu setiap bus baru sejak 2016 adalah pintu sistem lipat. Memiliki kapasitas 38 penumpang duduk dan 80 berdiri, dengan posisi kursi menghadap ke depan.

Setiap bus dilengkapi dengan papan informasi elektronik dan pengeras suara yang memberitahukan halte yang akan dilalui dalam 2 bahasa, yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Setiap bus dilengkapi dengan *On Board Unit* (OBU) yang memonitor keberadaan bus menggunakan GPS, serta menjadi sarana komunikasi pramudi dengan pusat kendali. Pada setiap unit terdapat stiker identitas bus (nomor lambung), *Call Center* dan bawaan serta kegiatan yang dilarang di dalam bus. Sebagai antisipasi keadaan darurat, setiap bus dilengkapi dengan alat pemecah kaca yang tersedia di beberapa bagian pada tiap bus, tuas darurat di dekat pintu bus serta pintu darurat pada beberapa armada. Setiap bus juga dilengkapi CCTV untuk mencegah tindakan pencopetan dan pelecehan seksual (PT).

Transportasi Jakarta, 2016). Berikut gambar untuk Bus Transjakarta *Pink* dibawah ini.



Gambar 2. 1 Tampak Luar Bus Transjakarta Khusus Perempuan

Sumber: PT. Transportasi Jakarta, 2016. Bus Wanita. Pada halaman <https://transjakarta.co.id/produk-dan-layanan/layanan-bus/bus-wanita/> (diakses terakhir pada tanggal 11 Desember 2021)



Gambar 2. 2 Tampak dalam Bus Transjakarta Khusus Perempuan

Sumber: PT. Transportasi Jakarta, 2016. Bus Wanita. Pada halaman <https://transjakarta.co.id/produk-dan-layanan/layanan-bus/bus-wanita/> (diakses terakhir pada tanggal 11 Desember 2021)



Gambar 2. 3 Kondisi Kursi Penumpang Transjakarta Khusus Perempuan

Sumber: PT. Transportasi Jakarta, 2016. Bus Wanita. Pada halaman <https://transjakarta.co.id/produk-dan-layanan/layanan-bus/bus-wanita/> (diakses terakhir pada tanggal 11 Desember 2021)



Gambar 2. 4 Bus Transjakarta Khusus Perempuan

Sumber: PT. Transportasi Jakarta, 2016. Bus Wanita. Pada halaman <https://transjakarta.co.id/produk-dan-layanan/layanan-bus/bus-wanita/> (diakses terakhir pada tanggal 11 Desember 2021)

2.6.2 “Pink” Public Transportation, Kota Meksiko

Sejak tahun 2002, Kota Meksiko telah membuka dua gerbong khusus wanita pertama untuk setiap kereta bawah tanah. Kemudian, pada tahun 2008, pemerintah Kota Meksiko meluncurkan bus merah muda bertanda “*mujeres solo*” yang artinya khusus perempuan. Program-program ini menawarkan alternatif yang lebih aman bagi perempuan daripada menggunakan transportasi umum konvensional.

Sejak adanya transportasi khusus wanita, pemerintah Kota Meksiko mulai menyadari bahwa program tersebut memiliki efek pada pengurangan kekerasan terhadap wanita di transportasi publik. Pada tahun 2009, pemerintah bekerja sama dengan Badan Nasional Pencegahan Diskriminasi untuk melakukan studi tentang kekerasan terhadap perempuan di transportasi umum di Kota Meksiko. Mereka menemukan bahwa 9 dari 10 wanita berpotensi menjadi korban beberapa jenis kekerasan seksual dalam hidupnya. Pada tahun 2008, 8 dari 10 wanita pernah menjadi korban kejahatan seksual, 43,8 persen pernah mengalami 4 situasi kekerasan atau lebih, dan 10 persen menderita 7 atau lebih (Garibi et al. 2010).

Berdasarkan hasil survei, didapatkan bahwa 70% perempuan mengatakan bahwa mereka tidak merasa aman saat menggunakan transportasi normal (laki-laki dan perempuan), 51% perempuan merasa aman apabila pengemudi taksi berjenis kelamin perempuan daripada pengemudi laki-laki, 53% setuju dengan pernyataan jalanan umum lebih berbahaya bagi perempuan dibandingkan laki-laki dan 66% pengguna setuju bahwa transportasi khusus perempuan lebih aman daripada transportasi umum campuran. Kemudian terdapat 51% perempuan lebih sering menggunakan transportasi khusus perempuan, dan 24% lainnya pernah/biasa menggunakan transportasi khusus perempuan. Hal ini membuktikan bahwa, peminat transportasi khusus wanita sangat banyak karena membuat pengguna perempuan merasa aman dan nyaman saat bepergian (Graglia, 2013).



Gambar 2. 5 *Taxi Pink* Meksiko Khusus Untuk Perempuan

Sumber: Cocking, 2017. *Mexico City's trademark pink taxis are getting an upgrade.*

<https://theculturetrip.com/north-america/mexico/articles/how-tech-is-making-taxis-in-mexico-city-safer/> (diakses terakhir pada tanggal 10 Desember 2021)



Gambar 2. 6 Bus pink Meksiko Khusus Untuk Perempuan

Sumber: Cocking, 2017. *Mexico City's trademark pink taxis are getting an upgrade.*

<https://theculturetrip.com/north-america/mexico/articles/how-tech-is-making-taxis-in-mexico-city-safer/> (diakses terakhir pada tanggal 10 Desember 2021)

2.7 Populasi dan Sampel

2.7.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011). Populasi dalam penelitian ini ialah penumpang perempuan yang pernah menggunakan angkutan umum (pete-pete dan BRT) di Kota Makassar.

2.7.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2011) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *sampling purposive*. Menurut Sugiyono (2011:84) *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Adapun kriteria yang ditentukan dalam pengambilan sampel yaitu penumpang perempuan yang pernah menggunakan angkutan umum (pete-pete dan BRT) dengan mempertimbangkan usia responden (≤ 17 sampai > 65 tahun), pendidikan terakhir responden (Pendidikan dasar, SMA/SLTA, perguruan tinggi), pekerjaan responden (pelajar/mahasiswa, wiraswasta, ibu rumah tangga, PNS), dan tingkat pendapatan responden ($< \text{Rp. } 1.000.000$ sampai $> \text{Rp. } 2.500.000$).

2.8 Importance Performance Analysis

Metode *Importance-Performance Analysis* dikemukakan pertama kali oleh Martilla & James (1977) dalam Puspitasari (2010) untuk memberikan wawasan dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari sebuah perusahaan. Sedangkan menurut Wong dkk., (2011) IPA merupakan sebuah alat evaluasi yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan mengetahui atribut yang diprioritaskan untuk diperbaiki oleh perusahaan agar dapat dijadikan sebagai panduan dalam pengembangan bagi perusahaan. Teknik ini untuk mengetahui kepuasan konsumen, suatu perusahaan atau lembaga seringkali mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) (Brandt dkk., 2000).

Dalam mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan dalam menilai pelayanan suatu perusahaan atau lembaga, maka data yang penting dalam metode ini ialah penilaian konsumen. Untuk mengumpulkan data penilaian/persepsi konsumen, maka dilakukan penyebaran kuesioner. Terdapat atribut pertanyaan yang akan di nilai oleh konsumen mengenai seberapa puas konsumen terhadap kinerja suatu jasa dan seberapa besar harapan mereka terhadap jasa tersebut. Dalam penelitian ini digunakan dua variabel X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja terhadap layanan yang memberikan kepuasan pelanggan dan Y merupakan tingkat kepentingan/harapan pelanggan. Menurut Idris (2009), untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan/kinerja terhadap jawaban responden, digunakan skala 5 tingkat (Skala Likert), untuk penilaian tingkat kepentingan pelanggan, terdiri dari:

1. Sangat penting, diberi bobot 5;
2. Penting, diberi bobot 4;
3. Cukup penting, diberi bobot 3;
4. Kurang penting, diberi bobot 2;
5. Tidak penting, diberi bobot 1.

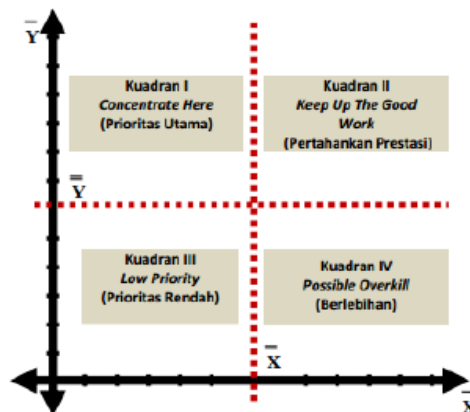
Untuk kinerja nyata diberikan lima kriteria penilaian dengan bobot sebagai berikut:

1. Sangat baik diberi bobot 5, yang berarti pelanggan sangat puas;
2. Baik diberi bobot 4, yang berarti pelanggan puas;

3. Cukup baik diberi bobot 3, yang berarti pelanggan cukup puas;
4. Kurang baik diberi bobot 2, yang berarti pelanggan kurang puas; dan
5. Tidak baik diberi bobot 1, yang berarti pelanggan tidak puas.

Kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan akan di analisis di kuadran IPA. Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang diberikan.

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi mengenai faktor pelayanan yang menurut konsumen/pelanggan sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya dan faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan konsumen. Untuk rata-rata tingkat kepentingan (*Importance*) dilambangkan dengan (Y) dan rata-rata tingkat kepuasan (*performance*) dilambangkan dengan (X). Pada metode IPA terbagi menjadi empat kuadran, dapat dilihat pada Gambar 2.7 berikut.



Gambar 2. 7 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*
 Sumber: Martilla and James, dalam Persada, 2018

Pada Gambar 2.7, strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing variabel pada keempat kuadran. Dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran 1

Faktor-faktor yang terletak dalam kuadran ini dianggap sebagai faktor yang penting dan atau diharapkan oleh masyarakat, tetapi kondisi persepsi atau kinerja yang ada pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak perusahaan berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut.

2. Kuadran II

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang bagi kepuasan masyarakat sehingga pihak perusahaan berkewajiban memastikan bahwa kinerja dapat terus dipertahankan.

3. Kuadran III

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat persepsi atau kinerja yang rendah sekaligus dianggap tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh masyarakat sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut.

4. Kuadran IV

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan sehingga pihak perusahaan perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan.

2.9 Penelitian Terdahulu

1. Pelayanan Transportasi Umum Bus damri Khusus Wanita di Kota Surabaya

Penelitian ini dilakukan oleh Dinny Octaviane Wasistya (2013). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelayanan transportasi umum bus damri khusus wanita di Kota Surabaya. Variabel pada penelitian ini berfokus terhadap 6 hal yaitu, keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Adapun analisis yang digunakan dalam penelitian terkait berupa analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini berupa penilaian dari 6 fokus penelitian yaitu, pada kriteria keamanan halte dan di mobil bus tidak cukup baik. Keselamatan masih perlu ditingkatkan. Kenyamanan di mobil bus cukup memadai, tetapi kenyamanan di halte perlu ditingkatkan.

Keterjangkauan bus damri khusus wanita cukup baik. Kesetaraan kurang baik karena kurangnya fasilitas untuk penyandang cacat. Keteraturan kedatangan dan keberangkatan mobil bus kurang tepat.

2. Model Kebutuhan Angkutan Umum Khusus Perempuan (Studi Kasus: Angkutan Umum di Kota Batam, Kepulauan Riau)

Penelitian ini dilakukan oleh Wahyuni dkk (2014). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelayanan transportasi umum bus damri khusus wanita di Kota Surabaya. Variabel pada penelitian ini berfokus pada probabilitas pemilihan moda transportasi antara angkutan umum biasa dan angkutan umum khusus perempuan berdasarkan 6 kriteria, yaitu selisih biaya perjalanan, selisih biaya perjalanan dengan penambahan fasilitas AC, selisih biaya perjalanan dengan fasilitas yang memiliki tempat duduk khusus ibu hamil, anak-anak dan lansia, selisih biaya perjalanan dengan adanya petugas keamanan, selisih waktu perjalanan dan frekuensi keberangkatan. Adapun analisis yang digunakan dalam penelitian terkait ialah deskriptif kualitatif, analisis probabilitas pemilihan moda, *Stated Preference*, dan analisis logit. Hasil dari penelitian ini menunjukkan probabilitas pemilihan moda angkutan umum khusus perempuan berdasarkan atribut selisih biaya perjalanan lebih murah Rp. 2000 dengan tidak adanya fasilitas tambahan sebesar 75%, penambahan fasilitas ber-AC 76%, tempat duduk ibu hamil, lansia dan anak-anak 73%, petugas keamanan 78%, dapat disimpulkan bahwa diantara 100 responden perempuan diatas 70% membutuhkan angkutan umum khusus perempuan. Jika dilihat berdasarkan atribut selisih waktu perjalanan lebih cepat 15 menit probabilitas pemilihan moda angkutan umum khusus perempuan 92% ketika dan berdasarkan selisih frekwensi perjalanan 10x probabilitas pemilihan moda angkutan umum khusus perempuan sebesar 86%.

3. Desain Layanan Kendaraan Umum untuk Wanita Berbasis *Fuzzy-Kano Quality Function Deployment (QFD)*

Penelitian ini dilakukan oleh Prihono (2012). Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi kebutuhan sistem layanan kendaraan umum untuk penumpang wanita, membandingkan sistem layanan kendaraan umum pada umumnya dengan sistem layanan kendaraan umum yang berorientasi pada gender (penumpang

wanita), dan merancang sistem layanan kendaraan umum untuk penumpang wanita. Variabel pada penelitian ini, yaitu keamanan, tarif, tempat duduk, kebersihan, udara bersih, fasilitas halte, fasilitas terminal, fasilitas toilet, ketepatan waktu, perilaku pengemudi dan perilaku kondektur, kecukupan waktu naik dan turun bus, petugas keamanan, kondisi bus (interior dan eksterior), CCTV dalam bus, karcis berlangganan, kepastian tarif, kelebihan ongkos, penggolongan tarif, ketersediaan tempat duduk, tersedianya tempat sampah, tersedianya AC, pegharum ruangan, bebas dari pedagang asongan, pengemis, pengamen, asap rokok, CCTV di halte dan terminal, informasi pengaduan, fasilitas toilet, jalur khusus bus, kecukupan armada, disiplin waktu, pengemudi tidak ugal-ugalan, petugas ramah dan sopan serta komunikatif. Adapun analisis yang digunakan dalam penelitian terkait ialah analisis kebutuhan konsumen dengan model *fuzzy*-kano, analisis tingkat kepentingan (*what*), analisis *Improvement Rate*, analisis *Relative Importance Index*, analisis *Weight Factor*, dan analisis respon teknis. Hasil penelitian menunjukkan, untuk menciptakan sistem layanan kendaraan umum yang sesuai dengan kebutuhan penumpang wanita, yaitu adanya tempat informasi dan pengaduan di halte, kecukupan waktu untuk penumpang (naik dan turun bus), adanya informasi dari awak bus terkait rute maupun jadwal bus, tidak adanya pedagang asongan, pengamen, pengemis serta orang merokok yang masuk ke dalam bus, dan tersedianya tempat duduk untuk wanita. Untuk penerapan metode *fuzzy* KANO dapat digunakan menjadi solusi alternatif dalam mengurangi *ambiqous* (kerancuan) hasil kategori KANO. Hal ini menandakan bahwa KANO masih belum bisa sepenuhnya mengurangi subyektivitas dari kuesioner yang dikembangkan. Adapun hasil penerapan *Quality Function Deployment* terbagi menjadi dua, yaitu *Voice of Customer (what)* yang menunjukkan bahwa prioritas tertinggi yaitu atribut keamanan dengan skor untuk bus penumpang umum 25,14 dan 19,67 untuk bus penumpang wanita. Untuk *House of Quality* untuk bus penumpang umum pada atribut ketersediaan tempat duduk dengan skor 9,64 dan untuk bus penumpang wanita dengan atribut informasi dan pengaduan memiliki skor 8,53.

4. Gender in Public Transportation. A perspective of Women Users of Public Transportation

Penelitian ini dilakukan oleh Aloul, dkk (2018). Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi perspektif perempuan selaku pengguna angkutan umum dengan mempertimbangkan faktor-faktor utama untuk menghasilkan solusi khusus gender. Variabel pada penelitian ini, yaitu Keterjangkauan, pelecehan dan keamanan, pola perjalanan, kemiskinan dan mata pencaharian, kurangnya tata kelola dan pendanaan, ketepatan waktu, rute yang dilalui, dan keramahan petugas. Adapun analisis yang digunakan dalam penelitian terkait deskriptif kualitatif, kuantitatif dengan menggunakan teori analisis sosial gender. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pihak angkutan umum perlu memasang CCTV di jalan dan jalur yang dilalui angkutan, meningkatkan jumlah perempuan yang bekerja di sektor transportasi, dan penyediaan infrastruktur sederhana, seperti kamar mandi, tombol panik di bus dan terminal bus. Menyediakan transportasi umum yang lebih aman, sistem transit komprehensif yang mempertimbangkan keterjangkauan, akses, kebersihan, keamanan dan keselamatan.

5. Women-only Transportation: How “Pink” Public Transportation Changes Public Perception of Women’s Mobility

Penelitian ini dilakukan oleh Graglia (2013). Tujuan penelitian ini untuk mengkaji, menganalisis, dan mengevaluasi transportasi khusus perempuan, dengan fokus pada peran budaya dan opini publik. Variabel pada penelitian ini, yaitu Ketersediaan angkutan umum khusus perempuan, adanya tempat duduk untuk perempuan pada angkutan campur, pelayanan di halte dan terminal angkutan, keamanan, jaminan keselamatan dari pemerintah dan pihak transportasi, nomor darurat dalam bus, kenyamanan dan informasi perjalanan. Adapun analisis yang digunakan dalam penelitian terkait deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Hasil penelitian terkait menemukan, bahwa kekerasan yang dihadapi perempuan di angkutan umum membuat mereka selalu memilih layanan khusus perempuan dan mendorong pembuat kebijakan lokal atau pemerintah setempat untuk meningkatkan jumlah fasilitas khusus perempuan seperti angkutan umum.

6. Layanan Bus Rapid Transit Purwokerto-Purbalingga pada Pengguna Wanita Menuju Kesiapan Dimensi Smart Mobility

Penelitian ini dilakukan oleh Ramadlon (2021). Tujuan penelitian ini untuk Mengetahui hubungan sosio-ekonomi meliputi demografi dan pengalaman pengguna wanita dengan preferensinya terhadap layanan BRT dan kesiapan wilayah dalam penerapan *Smart City* terutama *Smart Mobility*. Variabel pada penelitian ini, yaitu Waktu tempuh BRT ke tujuan lebih tepat waktu, harga tiket BRT terjangkau, BRT menjadi angkutan massal yang aman dan nyaman dan BRT memiliki integrasi moda yang baik. Adapun analisis yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu Deskriptif kualitatif, kuantitatif dan *Analysis of Variance* (ANOVA). Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa preferensi pada kriteria ekonomi, sosial, dan lingkungan memiliki respon yang signifikan terhadap sosio-ekonomi pada kesiapan *smart mobility*, operasional BRT hanya siap pada indikator aksesibilitas.

7. Pengembangan Model Pengukuran Tingkat Pelayanan Transportasi Umum Yang Ramah Gender, Anak, Dan Kelompok Berkebutuhan Khusus

Penelitian ini dilakukan oleh Kania dan Aisyah (2021). Tujuan penelitian ini untuk Mengembangkan model pengukuran tingkat pelayanan transportasi umum yang ramah gender, anak, dan kelompok berkebutuhan khusus. Variabel pada penelitian ini, yaitu Bukti langsung (*Tangible*), keandalan (*Realibility*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminana (*Assurance*), dan empati (*Empathy*). Adapun analisis yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu Deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator pada kenyamanan tempat duduk bagi kelompok berkebutuhan khusus memiliki skor tertinggi sehingga perlu di prioritaskan. Rangkuman penelitian terdahulu dapat dilihat pada Tabel 2.2 berikut ini.

Tabel 2. 2 Rangkuman Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan	Variabel	Metode	Hasil Penelitian	Sumber Literatur
1	Prihono	Desain Layanan Kendaraan Umum untuk Wanita Berbasis <i>Fuzzy-Kano Quality Function Deployment</i> (QFD)	Mengidentifikasi kasi kebutuhan sistem layanan kendaraan umum untuk penumpang wanita, membandingkan sistem layanan kendaraan umum pada umumnya dengan sistem layanan kendaraan umum yang berorientasi pada gender (penumpang wanita), dan merancang sistem layanan kendaraan	<i>Voice of Customer</i> (<i>What</i>), pengolahan data menggunakan model <i>fuzzy kano</i>	Analisis kebutuhan konsumen dengan model <i>fuzzy-kano</i> , analisis tingkat kepentingan (<i>what</i>), analisis <i>Improvement Rate</i> , analisis <i>Relative Importance Index</i> , analisis <i>Weight Factor</i> , dan analisis respon teknis	Hasil dari penelitian ini ialah untuk menciptakan sistem layanan kendaraan umum yang sesuai dengan kebutuhan penumpang wanita, yaitu adanya tempat informasi dan pengaduan di halte, kecukupan waktu untuk penumpang (naik dan turun bus), adanya informasi dari awak bus terkait rute maupun jadwal bus, tidak adanya pedagang asongan, pengamen, pengemis serta orang merokok yang masuk ke dalam bus, dan tersedianya tempat duduk untuk wanita. Untuk penerapan metode <i>fuzzy KANO</i> dapat digunakan menjadi solusi alternatif dalam mengurangi <i>ambiqous</i> (kerancuan) hasil kategori KANO. Hal ini menandakan bahwa KANO masih belum bisa sepenuhnya mengurangi subyektivitas dari kuesioner yang dikembangkan. Adapun hasil penerapan <i>Quality Function Deployment</i> terbagi menjadi dua, yaitu <i>Voice of Customer</i> (<i>what</i>) yang menunjukkan bahwa prioritas tertinggi yaitu atribut keamanan dengan skor untuk bus penumpang umum 25,14 dan 19,67 untuk bus	Master Theses Manajemen Operasional Jurusan Teknik Industri Teknologi Sepuluh November Surabaya (2012)

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan	Variabel	Metode	Hasil Penelitian	Sumber Literatur
			umum untuk penumpang wanita			penumpang wanita. Untuk <i>House of Quality</i> untuk bus penumpang umum pada atribut ketersediaan tempat duduk dengan skor 9,64 dan untuk bus penumpang wanita dengan atribut informasi dan pengaduan memiliki skor 8,53	
2	Wasistya	Pelayanan Transportasi Umum Bus Damri Khusus Wanita di Kota Surabaya (Studi Kasus: Terminal Purabaya Kota Surabaya).	Mengetahui pelayanan transportasi umum bus damri khusus wanita di Kota Surabaya	Fokus penelitian terhadap 6 hal yaitu, keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian ini ialah pada kriteria keamanan halte dan di mobil bus tidak cukup baik. Keselamatan masih perlu ditingkatkan. Kenyamanan di mobil bus cukup memadai, tetapi kenyamanan di halte perlu ditingkatkan. Keterjangkauan bus damri khusus wanita cukup baik. Kesetaraan kurang baik karena kurangnya fasilitas untuk penyandang cacat. Keteraturan kedatangan dan keberangkatan mobil bus kurang tepat.	Tugas Akhir Tahun 2013 Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan	Variabel	Metode	Hasil Penelitian	Sumber Literatur
3	Graglia	<i>Women-only Transportation: How "Pink" Public Transportation Changes Public Perception of Women's Mobility.</i>	Mengkaji, menganalisis, dan mengevaluasi transportasi khusus perempuan, dengan fokus pada peran budaya dan opini publik.	Ketersediaan angkutan umum khusus perempuan, adanya tempat duduk untuk perempuan pada angkutan campur, pelayanan di halte dan terminal angkutan, keamanan, jaminan keselamatan dari pemerintah dan pihak transportasi, nomor darurat dalam bus, kenyamanan dan informasi perjalanan	Deskriptif kualitatif dan kuantitatif	Hasil penelitian menemukan, bahwa kekerasan yang dihadapi perempuan di angkutan umum membuat mereka selalu memilih layanan khusus perempuan dan mendorong pembuat kebijakan lokal atau pemerintah setempat untuk meningkatkan jumlah fasilitas khusus perempuan seperti angkutan umum.	<i>SUNY Stony Brook. Journal of Public Transportation (2013)</i>
4	Wahyuni, dkk	Model Kebutuhan Angkutan Umum Khusus	Tujuan penelitian yaitu mendapatkan model	Probabilitas pemilihan moda transportasi antara angkutan umum biasa dan	Deskriptif kualitatif, analisis probabilitas	Probabilitas pemilihan moda angkutan umum khusus perempuan berdasarkan atribut selisih biaya perjalanan lebih murah Rp. 2000 dengan tidak adanya fasilitas	<i>The 17th FSTPT International symposium (2014)</i>

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan	Variabel	Metode	Hasil Penelitian	Sumber Literatur
		Perempuan (Studi Kasus: Angkutan Umum di Kota Batam, Kepulauan Riau)	pemilihan moda angkutan umum khusus perempuan.	angkutan umum khusus perempuan berdasarkan 6 kriteria, yaitu selisih biaya perjalanan, selisih biaya perjalanan dengan penambahan fasilitas AC, selisih biaya perjalanan dengan fasilitas yang memiliki tempat duduk khusus ibu hamil, anak-anak dan lansia, selisih biaya perjalanan dengan adanya petugas keamanan, selisih waktu perjalanan dan frekuensi keberangkatan.	pemilihan moda, <i>stated preference</i> dan analisis logit	tambahan sebesar 75%, penambahan fasilitas ber-AC 76%, tempat duduk ibu hamil, lansia dan anak-anak 73%, petugas keamanan 78%, dapat disimpulkan bahwa diantara 100 responden perempuan diatas 70% membutuhkan angkutan umum khusus perempuan. Jika dilihat berdasarkan atribut selisih waktu perjalanan lebih cepat 15 menit probabilitas pemilihan moda angkutan umum khusus perempuan 92% ketika dan berdasarkan selisih frekwensi perjalanan 10x probabilitas pemilihan moda angkutan umum khusus perempuan sebesar 86%.	

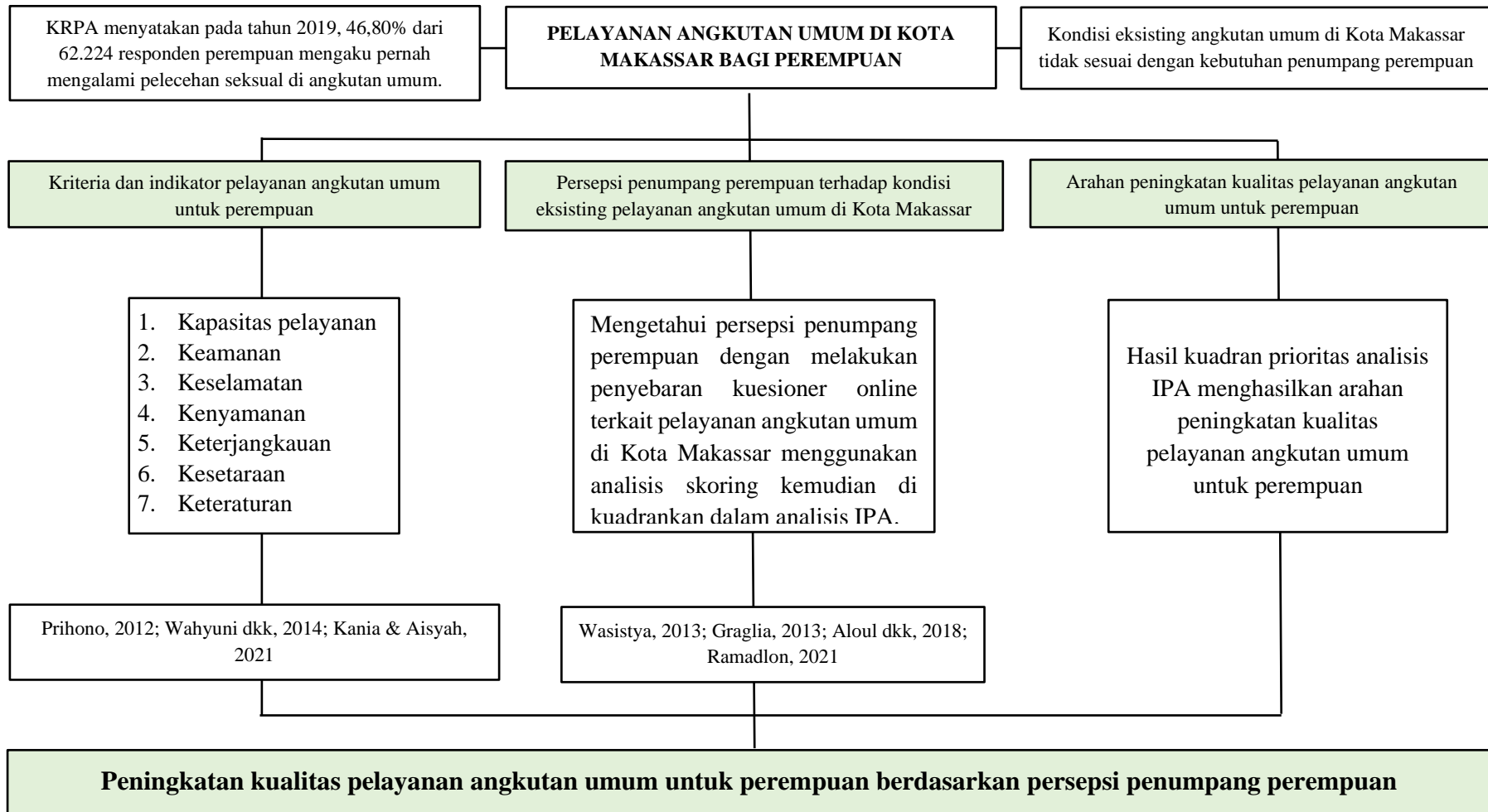
No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan	Variabel	Metode	Hasil Penelitian	Sumber Literatur
5	Aloul, dkk	<i>Gender in Public Transportati on. A perspective of Women Users of Public Transportati on</i>	Untuk mengidentifikasi kasi perspektif perempuan selaku pengguna angkutan umum dengan mempertimb angka faktor-faktor utama untuk menghasilka n solusi khusus gender.	Keterjangkauan, pelecehan dan keamanan, pola perjalanan, kemiskinan dan mata pencaharian, kurangnya tata kelola dan pendanaan, ketepatan waktu, rute yang dilalui, dan keramahan petugas.	Deskriptif kualitatif dan kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pihak angkutan umum perlu memasang CCTV di jalan dan jalur yang dilalui angkutan, meningkatkan jumlah perempuan yang bekerja di sektor transportasi, dan penyediaan infrastruktur sederhana, seperti kamar mandi, tombol panik di bus dan terminal bus. Menyediakan transportasi umum yang lebih aman, sistem transit komprehensif yang mempertimbangkan keterjangkauan, akses, kebersihan, keamanan dan keselamatan	<i>Research Study Conducted by: SADAQA and FES (2018)</i>
6	Ramadlon	<i>Layanan Bus Rapid Transit Purwokerto-Purbalingga pada Pengguna Wanita Menuju Kesiapan Dimensi</i>	Mengetahui hubungan sosio-ekonomi meliputi demografi dan pengalaman pengguna wanita dengan	Waktu tempuh BRT ke tujuan lebih tepat waktu, harga tiket BRT terjangkau, BRT menjadi angkutan massal yang aman dan nyaman dan BRT memiliki	Deskriptif kualitatif, kuantitatif dan <i>Analysis of Variance (ANOVA)</i>	Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa preferensi pada kriteria ekonomi, sosial, dan lingkungan memiliki respon yang signifikan terhadap sosio-ekonomi pada kesiapan <i>smart mobility</i> , operasional BRT hanya siap pada indikator aksesibilitas.	Warta Penelitian Perhubungan. Fakultas Rekayasa Industri, Institut Teknologi Sepuluh November (2021)

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan	Variabel	Metode	Hasil Penelitian	Sumber Literatur
		<i>Smart Mobility</i>	preferensinya terhadap layanan BRT dan kesiapan wilayah dalam penerapan <i>Smart City</i> terutama <i>Smart Mobility</i> .	integrasi moda yang baik,			
7	Kania & Aisyah	Pengembangan model pengukuran tingkat pelayanan transportasi umum yang ramah gender, anak, dan kelompok berkebutuhan khusus	Mengembangkan model pengukuran tingkat pelayanan transportasi umum yang ramah gender, anak, dan kelompok berkebutuhan khusus.	Bukti langsung (<i>Tangible</i>), keandalan (<i>Realibility</i>), daya tanggap (<i>Responsiveness</i>), jaminana (<i>Assurance</i>), dan empati (<i>Empathy</i>).	Deskriptif kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator pada kenyamanan tempat duduk bagi kelompok berkebutuhan khusus memiliki skor tertinggi sehingga perlu di prioritaskan.	Jurnal TIARSE. Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Sipil, Universitas Langlangbuana (2021)

Sumber: Penulis, 2020

2.10 Kerangka Konsep

Alur pikir mengenai konsep penelitian dapat ditinjau pada skema yang ditampilkan pada Gambar 2.8 berikut ini:



Gambar 2. 8 Kerangka Konsep

Sumber: Penulis, 2021

2.11 Definisi Operasional

Penelitian ini memuat beberapa istilah penting yang akan dijelaskan sebagai berikut:

- 1) **Transportasi:** Transportasi adalah perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari.
- 2) **Angkutan Umum:** Transportasi umum adalah layanan angkutan penumpang oleh sistem perjalanan kelompok yang tersedia untuk digunakan oleh masyarakat umum, biasanya dikelola sesuai jadwal, dioperasikan pada rute yang ditetapkan, dan dikenakan biaya untuk setiap perjalanan.
- 3) **Angkutan Umum Perkotaan:** Moda transportasi perkotaan yang merujuk kepada kendaraan umum dengan rute yang sudah ditentukan untuk melayani wilayah kawasan perkotaan.
- 4) **Pelayanan:** Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa.
- 5) **Tingkat pelayanan (*level of service*):** Suatu ruas jalan adalah perbandingan antara volume lalu lintas dan kapasitas jalan.
- 6) **Standar Pelayanan Minimal:** Standar pelayanan minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal.
- 7) **Persepsi:** Suatu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses sensoris. Stimulus tersebut akan diteruskan dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi.
- 8) **Perempuan:** Perempuan adalah manusia berjenis kelamin betina. Hal ini merujuk kepada orang yang telah dewasa maupun yang masih anak-anak.