

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka

Masalah transportasi yang terjadi di beberapa daerah perkotaan Indonesia salah satunya adalah bagaimana cara memenuhi permintaan jumlah perjalanan yang terus meningkat, tanpa mengakibatkan kemacetan lalu lintas (Munawar, 2006). Permasalahan klasik yang sering terjadi di masing-masing kota di Indonesia adalah struktur kota yang masif sehingga dilakukan perubahan perlu dilakukan, ditandai dengan tingkat kepadatan pemukiman yang sangat tinggi (Ansusanto dkk., 2014).

Kondisi perubahan tersebut mengakibatkan kebutuhan akan transportasi semakin tinggi. Kota-kota yang sedang berkembang apabila tidak disiapkan dengan angkutan umum yang memadai, akan memicu banyaknya permasalahan transportasi, akibat dari perkembangan wilayah yang tidak terkendali. (Ansusanto dkk., 2014).

Penyediaan akan sarana dan prasarana transportasi merupakan pendukung utama pergerakan, baik itu untuk masyarakat yang tidak memiliki pilihan lain untuk melakukan perjalanan kecuali berjalan kaki atau menggunakan angkutan umum (*captive travellers*), maupun untuk pelaku perjalanan yang bebas memilih antara angkutan umum maupun kendaraan pribadi yang dimilikinya yakni *choice travellers* (Sugiyanto G. dan Sugiyanto, 2009).

2.2.1. Penelitian Terdahulu

Berikut penyusun paparkan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini :

- a. Kosasih (2018) melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Trans Jogja” dengan tujuan mengetahui kinerja trayek eksisting Trans Jogja yang belum memenuhi persyaratan pada jam puncak, khususnya mengenai waktu tempuh, kecepatan perjalanan, waktu antara, faktor muat, dan jumlah armada. Hasil penelitian ini menunjukkan jam puncak penumpang Trans Jogja terjadi pada pukul 8.00 WIB untuk pagi hari dan pukul

13.00 WIB untuk jam puncak sore. Trayek dengan penggunaan armada yang baik adalah trayek 1A dengan nilai 83,33% dan yang terburuk adalah trayek 4A dengan nilai 40,00%. Trayek 1B memiliki faktor muat rerata terendah dengan nilai 24%. Faktor muat rerata tertinggi dimiliki oleh trayek 2A dengan nilai 62%. Faktor muat rerata tertinggi terdapat di trayek 3B dengan nilai 85% dan terendah terdapat di trayek 1B dengan nilai 11%.

- b. Wijaya (2016), Melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Kinerja Bus Trans Jogja Rute Jalur 2A Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP)” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kinerja dan pelayanan Bus Trans Jogja rute jalur 2A sudah sesuai dengan standar operasional prosedur atau belum. Dari penelitian ini didapatkan hasil rata-rata nilai *load factor* tidak terlalu signifikan perbedaannya antara hasil survei lapangan dan data dari Dinas Perhubungan DIY. Artinya kapasitas bus masih mencukupi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
- c. Dwindra (2015), melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Load Factor Terhadap Bus Trans Jogja Jalur 2A” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa *load factor*, *headway*, waktu tempuh, dan kecepatan rata-rata Bus Trans Jogja Jalur 2A dan membandingkan dengan data dari Dinas Perhubungan DIY tahun 2008. Hasil dari penelitian ini didapat *load factor* pertahun dari 2009-2013 sebesar 2,57%, *headway* rata-rata pada hari Sabtu, Minggu, dan Senin sebesar 12,22 menit. Waktu tempuh putaran rata-rata yakni 1 jam 56 menit. Kecepatan rata-rata pada pagi hari 32,47 km/jam, siang hari 19,01 km/jam dan sore hari 21,37 km/jam.
- d. Syukri R. (2014), melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Trans Jogja Berdasarkan Persepsi Operator” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan dan aspek pelayanan yang memiliki nilai tinggi dan rendah berdasarkan persepsi operator, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kinerja pelayanan Trans Jogja. Dari hasil pengolahan data dengan metode kuantifikasi penilaian kategori baik adalah 3, sedang bernilai 2, dan kurang bernilai 1, maka diketahui nilai kinerja pelayanan Trans Jogja yaitu aspek keamanan dengan nilai rata-rata sebesar 2,39, keselamatan sebesar 2,25, kenyamanan sebesar 2,23,

keterjangkauan sebesar 2,47 , aspek kesetaraan dan keteraturan operasi sebesar 2,28. Dari hasil penilaian operator menunjukkan indikator tarif menempati nilai tertinggi dalam pelayanan Trans Jogja dengan skor sebesar 2,8. Sedangkan indikator yang paling rendah adalah ketepatan waktu dengan skor 1,87.

- e. Sutjahjo (2013), melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pengguna Terhadap Pelayanan Bus Trans Jogja” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa yang mempengaruhi minat masyarakat terhadap Bus Trans Jogja, dan mengetahui faktor apa yang perlu di tingkatkan guna meningkatkan minat masyarakat menggunakan Trans Jogja. Dari hasil analisis penelitian ini didapat 11 faktor yang mempengaruhi keengganan responden dalam menggunakan Bus Trans Jogja yang direduksi menjadi tiga faktor saja yakni (1) Faktor Kualitas Pelayanan dengan variabel biaya, keamanan, keselamatan, dan pelayanan; (2) Faktor Operasi Bus Trans Jogja terdiri dari variabel efisiensi waktu tunggu, kenyamanan, ketepatan waktu dan jumlah armada bus; (3) Faktor Rute dan Aksesibilitas terdiri dari *shelter* mudah di jangkau dari asal dan tujuan trayek/rute.
- f. Syukri S.H.A (2014), melakukan penelitian dengan judul “Penerapan *Customer Statisfaction Index* (CSI) Dan Analisis *GAP* Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja” Obyek dari penelitian ini adalah mengukur kepuasan pelayanan Trans Jogja berdasarkan persepsi pelanggan dengan menggunakan *Customer Statisfaction Index* (CSI). Dari hasil penelitian ini didapatkan nilai CSI sebesar 68,75420687% yang mana hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan secara keseluruhan masih rendah. Berdasarkan analisa dari penelitian ini rendahnya kepuasan pelanggan disebabkan oleh beberapa hal yaitu, waktu kedatangan tidak tepat waktu, jadwal pengoperasian tidak sesuai, kurangnya tingkat kepedulian perusahaan terhadap kebutuhan penumpang, kurangnya kepercayaan penumpang terhadap keandalan Trans Jogja, serta kurangnya pemahaman perusahaan terhadap hal-hal yang membuat penumpang merasa nyaman.
- g. Sulistyorini dkk. (2008) melakukan penelitian dengan judul “Kinerja Angkutan Umum Bis Damri di Bandar Lampung” Objek penelitian ini adalah bis damri pada tiga rute yang melayani kota bandar lampung. Parameter yang menjadi

tinjauan pada penelitian ini adalah dari segi aksesibilitas. Hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa pada umumnya aksesibilitas sudah memenuhi standar, hanya saja di beberapa rute *headway* tidak memenuhi standar. Hal ini dikarenakan jumlah bis, jumlah penumpang, dan ketersediaan pegawai sedikit.

- h. Tamin dkk. (1999) melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Tarif Angkutan Umum dan Analisis ‘*Ability to Pay*’ (ATP) dan ‘*Willingnes to Pay*’ (WTP)” penelitian ini mengevaluasi tarif angkutan umum di DKI Jakarta dengan memperhatikan kemampuan penumpang membayar dan kesediaan membayar. Penelitian ini memberikan hasil besar tarif yang dibutuhkan operator berdasarkan ATP dan WTP dari masyarakat sehingga didapatkan rekomendasi seberapa jauh tarif angkutan umum dapat dinaikan.
- i. Suswati dkk. (2017) melakukan penelitian dengan judul “Analisa Probabilitas Pemilihan Moda Antara Mobil Pribadi, Angkutan Umum Mini Bus AC dan Mini Bus Non AC (Studi Kasus B.Aceh-Loksumaweh)” Objek yang menjadi kajian dalam penelitian ini adalah mobil pribadi, mini bus AC dan mini bus non AC. Metode pengumpulan data dengan kuisisioner yang didesain dengan metode *state preference*. Hasil dari penelitian ini diperoleh probabilitas terpilihnya moda yang akan digunakan berdasarkan utilitas masing-masing dengan hasil mobil pribadi sebesar 34.11%, mini bus AC 15.22% dan mini bus non AC 50.68%.

2.2. Dasar Teori

Kinerja atau performa angkutan umum ditunjukkan dengan tingkat pelayanan angkutan umum terhadap penumpang yang ditinjau dari berbagai aspek. Tingkat pelayanan hanya akan bisa didapatkan dari hasil analisis kinerja berdasarkan pedoman-pedoman terkait.

2.2.1. Peraturan Angkutan Jalan di Indonesia

Indonesia memiliki beberapa peraturan dan pedoman yang berkaitan dengan transportasi baik transportasi manusia maupun barang. Berikut adalah peraturan-peraturan terkait yang relevan dan digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini :

- a. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2017 tentang Keselamatan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan
- d. Peraturan Menteri Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan
- e. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 16 Tahun 2017 tentang Jaringan Trayek Perkotaan Trans Jogja

2.2.2. Angkutan Umum

“Angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas Jalan”. (UU Nomor 22 Tahun 2009). Sedangkan menurut Munawar (2004) angkutan umum adalah angkutan penumpang maupun barang yang menggunakan kendaraan umum dengan sistem sewa dan dibebankan biaya kepada penggunanya. Napitulu dkk. (2012) menyebutkan bahwa angkutan umum merupakan sistem pelayanan jasa angkutan yang memiliki fungsi dan tujuan untuk mengumpulkan dan mendistribusi penumpang/barang yang dengan dikenakan biaya.

Kendaraan umum merupakan segala kendaraan bermotor yang disediakan untuk keperluan umum dan dikenakan biaya. “Kendaraan umum dapat berupa mobil penumpang dan mobil bus. Mobil penumpang adalah kendaraan bermotor angkutan orang yang memiliki tempat duduk maksimal 8 (delapan) orang, termasuk untuk pengemudi atau yang beratnya tidak lebih dari 3500 (tiga ribu lima ratus) kilogram. Mobil bus adalah kendaraan bermotor yang memiliki tempat duduk lebih dari 8 (delapan) orang, termasuk pengemudi atau yang beratnya lebih dari 3500 (tiga ribu lima ratus) kilogram” (PP Nomor 74 Tahun 2014).

Pelayanan yang diberikan angkutan umum khususnya angkutan penumpang dapat diklasifikasikan menjadi tiga jenis, berdasarkan wilayah pelayanan, berdasarkan perannya, serta berdasarkan operasi pelayanannya. Berdasarkan wilayah pelayanannya angkutan umum terbagi atas angkutan antar kota, angkutan pedesaan, angkutan kota, dan angkutan lintas negara. Berdasarkan operasi pelayanannya Munawar (2004), menyebutkan angkutan umum penumpang dibagi

atas angkutan dalam trayek tetap dan teratur, serta angkutan umum tidak dalam trayek. Pembagian trayek tetap dan teratur menurut Munawar (2004), adalah sebagai berikut :

- a. Trayek yang wilayah pelayanannya lebih dari satu provinsi, trayek Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) serta lintas negara.
- b. Trayek yang wilayah pelayanannya melebihi satu wilayah kabupaten/kota namun masih dalam satu provinsi, trayek Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP).
- c. Trayek perkotaan dan pedesaan.

Sedangkan angkutan penumpang yang dikategorikan sebagai angkutan diluar trayek adalah angkutan seperti taksi, angkutan sewa, dan angkutan pariwisata. Menurut Munawar (2004), untuk angkutan penumpang menggunakan taksi dapat diklasifikasikan sesuai wilayah pelayanannya, yakni

- a. Wilayah pelayanan hanya dalam satu wilayah administrasi kota.
- b. Melampaui wilayah satu wilayah administrasi ataupun kabupaten, akan tetapi masih dalam satu provinsi.
- c. Melampaui satu wilayah administrasi kota ataupun kabupaten dan melewati satu provinsi.

Sedangkan untuk angkutan sewa dan pariwisata tidak dibedakan dan dibatasi oleh wilayah pelayanan.

2.2.3. Moda Transportasi

Hobbs, FD (1995) menyebutkan bahwa moda adalah tipe transportasi yang digunakan dengan alternatif-alternatif sebagai berikut :

- a. Pilihan pertama antara berjalan kaki atau menggunakan kendaraan.
- b. Jika kendaraan harus digunakan, apakah merupakan kendaraan pribadi atau angkutan umum.
- c. Jika digunakan angkutan umum, jenis angkutan apa yang akan digunakan (bus, kereta api, atau yang lainnya).

Miro (2002) berpendapat bahwa moda transportasi secara umum terbagi atas dua kelompok yakni :

- a. Kendaraan pribadi, merupakan moda yang dikhususkan untuk keperluan pribadi seseorang. Yang mana pemilik kendaraan pribadi tersebut bebas

memakainya kemana saja, dimana saja dan kapan saja. Bahkan pemilik berhak juga untuk tidak menggunakannya sama sekali

- b. Kendaraan umum, merupakan moda transportasi yang diperuntukan untuk keperluan orang banyak, memiliki tujuan yang sama serta terikat dengan peraturan dan jadwal yang telah ditetapkan. Pengguna kendaraan umum juga terikat dengan ketentuan-ketentuan yang sudah ditetapkan.

Ferdiansyah, (2009) mengungkapkan bahwa penggunaan angkutan umum dapat dioptimalkan dengan mengalihkan pelaku perjalanan yang menggunakan angkutan pribadi ke menggunakan angkutan umum. Akan tetapi menurut Siswoyo (2008) bila pelayanan yang diberikan angkutan umum itu buruk, maka kemungkinan kelompok yang tidak memiliki pilihan selain menggunakan angkutan umum (*captive user*) akan berusaha memenuhi kebutuhannya akan transportasi menjadi kelompok *choice user* seperti yang terjadi dalam kelompok masyarakat di kawasan perkotaan.

“Tiap moda angkutan umum memiliki tawaran tingkat kepuasan yang berubah-ubah, hal tersebut disebabkan oleh perubahan karakteristik dari pemilihan moda itu contohnya adalah faktor biaya perjalanan yang berubah seiring berubahnya kenaikan biaya bahan bakar” (Djafakar dkk,2010).

Dalam suatu sistem angkutan umum, *user* (pengguna) merupakan pihak yang berperan dalam membuat keputusan perjalanan menggunakan angkutan umum atau tidak, hal ini bisa dipengaruhi oleh faktor biaya yang dikeluarkan dalam melakukan perjalanan tersebut atau biaya lain yang tidak terukur dengan uang, seperti waktu, jarak dan durasi perjalanan (Siswoyo, 2008).

Tamin (2000) menyebutkan setidaknya ada tiga faktor yang mempengaruhi pelaku perjalanan dalam memilih moda transportasi yakni :

- a. Karakteristik pengguna jalan
- 1) Ketersediaan kendaraan pribadi. Semakin tinggi tingkat kepemilikan kendaraan pribadi, maka akan semakin rendah kecenderungan untuk menggunakan angkutan umum.
 - 2) Kepemilikan SIM (Surat Izin Mengemudi).
 - 3) Stuktur rumah tangga seperti apakah bujangan, berpasangan, keluarga memiliki anak, pensiunan dan lain-lain.

- 4) Penghasilan, semakin tinggi penghasilan maka kemungkinan penggunaan kendaraan pribadi meningkat.
 - 5) Faktor lain yang memungkinkan keharusan menggunakan kendaraan pribadi, misalkan keperluan pekerjaan ataupun keperluan lainnya.
- b. Karakteristik perjalanan
- 1) Tujuan perjalanan, perjalanan dengan tujuan berekreasi dan keperluan bekerja akan berbeda penggunaan modanya.
 - 2) Waktu saat terjadinya perjalanan, perjalanan yang dilaksanakan ditengah malam dimana tidak ada fasilitas angkutan umum yang tersedia memungkinkan pelaku melakukan perjalanan menggunakan kendaraan pribadi.
 - 3) Jarak, jarak perjalanan yang jauh memungkinkan pelaku untuk lebih memilih menggunakan angkutan umum dibandingkan kendaraan pribadi, dengan alasan keamanan dan kenyamanan demi menghindari kecelakaan dibanding mengendarai kendaraan pribadi.
- c. Karakteristik fasilitas moda
- 1) Faktor kuantitatif, yakni waktu perjalanan, biaya, ketersediaan parkir dan tarif parkir.
 - 2) Faktor kualitatif, yakni kenyamanan, keteraturan dan lain-lain.
 - 3) Ciri kota yang meliputi jarak perjalanan dari pusat kota dan dari daerah padat penduduk.

2.2.4. Standar Pelayanan

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti suatu cara atau upaya untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Dengan kata lain pelayanan berarti sebuah sistem yang dibuat untuk menyediakan apa yang dibutuhkan masyarakat.

Selain itu pelayanan publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 adalah "segala kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik" (UU No. 25 Tahun 2009).

Menurut Keputusan MENPAN No.63/M.PAN/2003 pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan. Standar pelayanan merupakan sebuah ukuran yang harus di taati oleh setiap penyelenggara atau pemberi layanan sebagai berikut :

- a. “Prosedur pelayanan, yakni pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan” (Kep. MENPAN No. 63 Tahun 2003).
- b. “Waktu penyelesaian, yaitu waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan” (Kep. MENPAN No. 63 Tahun 2003).
- c. “Biaya pelayanan, yaitu biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan” (Kep. MENPAN No. 63 Tahun 2003).
- d. “Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan” (Kep. MENPAN No. 63 Tahun 2003).
- e. “Sarana dan prasarana, yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik” (Kep. MENPAN No. 63 Tahun 2003).
- f. “Kompetisi petugas pemberi pelayanan, yaitu kompetisi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan” (Kep. MENPAN No. 63 Tahun 2003).

Sedangkan menurut Peraturan Menteri Perhubungan (PM No.10 Tahun 2012) tentang “Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan”. Setidaknya ada beberapa standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi pemberi jasa angkutan massal berbasis jalan yakni :

a. Keamanan

“Keamanan yang dimaksud merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk pengguna jasa dari gangguan melawan hukum dan/atau rasa takut” (PM No.10 Tahun 2012).

b. Keselamatan

“Keselamatan yang dimaksud merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terhindarnya dari resiko kecelakaan disebabkan oleh faktor manusia, sarana, dan prasarana” (PM No.10 Tahun 2012).

c. Kenyamanan

“Kenyamanan yang dimaksud merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan suatu kondisi yang nyaman, bersih, indah, dan sejuk” (PM No.10 Tahun 2012).

d. Keterjangkauan

“Keterjangkauan yang dimaksud merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kemudahan bagi pengguna jasa mendapatkan akses angkutan masal berbasis jalan dan tarif terjangkau” (PM No.10 Tahun 2012).

e. Kesetaraan

“Kesetaraan yang dimaksud merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan perlakuan khusus berupa aksesibilitas, prioritas pelayanan, dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, dan wanita hamil” (PM No.10 Tahun 2012).

f. Keteraturan

“Keteraturan yang dimaksud merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kepastian waktu pemberangkatan dan kedatangan mobil bus serta tersedianya fasilitas informasi perjalanan bagi pengguna jasa” (PM No.10 Tahun 2012).

2.2.5. Kinerja Angkutan Umum

Kinerja merupakan gambaran dari kondisi kerja suatu sistem dalam melayani kebutuhan orang lain. Semakin tinggi kinerja suatu sistem maka semakin baik pelayanan yang diberikan (Napitulu dkk, 2012). Dalam penelitian ini kinerja operasional angkutan umum yang dievaluasi merupakan Bus Trans Jogja dengan indikator pelayanan sbagai berikut :

- a. *Load factor* (faktor muat) yakni perbandingan jumlah penumpang diangkut dengan kapasitas kendaraan (Isfandiar, 2001). Oleh Munawar (2005) faktor muat adalah perbandingan kapasitas terjual dan kapasitas tersedia dan dinyatakan dalam persen (%). Analisis *load factor* ini dibutuhkan untuk mengukur kapasitas penumpang dalam setiap perjalanan, apakah angkutan tersebut sudah optimal dalam menampung penumpang dalam setiap perjalanan. Terdapat dua jenis load factor, yakni:

1) *Load factor* dinamis

$$LFd = \frac{JP \times KM}{JK \times KM \text{ total} \times C} \times 100\%$$

dengan :

LFd	= <i>load factor</i> dinamis (faktor muat dinamis)
JP	= jumlah penumpang diangkut
JK	= jumlah armada
C	= kapasitas kendaraan
KM	= jarak tempuh
KM total	= jarak tempuh total

2) *Load factor* statis

$$LFs = \frac{JP}{JK \times C} \times 100\%$$

dengan :

LFs	= <i>load factor</i> statis (faktor muat statis)
JP	= jumlah penumpang diangkut
JK	= jumlah armada
C	= kapasitas kendaraan

- b. *Headway* (waktu antara) adalah selang waktu antar kendaraan yang satu dengan yang lainnya dalam satu trayek (Isfandiar, 2001). Semakin kecil *headway* menandakan frekuensi armada angkutan semakin tinggi sehingga menyebabkan waktu tunggu berkurang.
- c. *Waiting time* (waktu tunggu) merupakan waktu yang dibutuhkan penumpang sampai penumpang tersebut mendapatkan kesempatan untuk menaiki angkutan umum tersebut (Isfandiar, 2001). Semakin rendah waktu tunggu maka pengguna jasa semakin diuntungkan karena tidak membutuhkan waktu yang lama untuk menunggu kendaraan berikutnya datang.
- d. *Travel time* (waktu perjalanan/ waktu siklus) merupakan kecepatan dan waktu perjalanan yang ditempuh oleh angkutan umum dalam melintasi satu rute perjalanan (Napitulu dkk, 2012).
- e. Kecepatan rata-rata, yakni kecepatan tempuh yang didapat dengan membagi jumlah jarak yang ditempuh dengan waktu yang dibutuhkan.

$$vr = \frac{d}{tr} \times \frac{3600}{1000} \text{ km/jam}$$

dengan :

vr = kecepatan rata-rata

tr = waktu tempuh rata-rata

d = panjang lintasan

Parameter yang digunakan dalam menentukan standar kriteria kinerja operasional angkutan umum yang ideal dalam penelitian ini mengacu pada indikator/parameter yang dari hasil penelitian *World Bank* dan Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat Nomor. SK.687/AJ.206/DRJD/2002 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Umum Di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap Dan Teratur.

Tabel 1. 1. Standar pelayanan angkutan umum

No	Parameter	Ukuran
1	<i>Load Factor</i> (%)	
	Rata-rata	70
	Maksimum	90
2	Waktu Tunggu (<i>Headway</i>)	
	Rata-rata	5 – 10 Menit
	Maksimum	10 – 20 Menit
3	Jarak akses (jalan kaki ke shelter)	
	Wilayah padat	300 – 500m
	Wilayah kurang padat	500 – 1000m
4	Jumlah Pergantian Moda	
	Rata-rata	0 – 1 kali
	Maksimum	2 kali
5	Waktu Perjalanan Angkutan	
	Rata-rata	1 – 1,5 jam
	Maksimum	2 -3 jam

Tabel 1. 2. Lanjutan

6	Kecepatan Perjalanan Angkutan	
	Daerah padat mix traffict	10 – 12 km/jam
	Dengan jalur khusus	15 – 28 km/jam
	Daerah kurang padat	25 km/jam
7	Biaya Perjalanan – Dari Pendapatan	10%

Sumber *World Bank* (1987) Keputusan Dirjen Perhubungan Darat No. SK.687/AJ.206/DRJD/2002.

Selain dari kinerja operasional, persepsi pengguna juga merupakan faktor kepuasan pelanggan terhadap pelayanan angkutan umum. (Damayanti, 2006) menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan prediksi harapan atau kepercayaan pelanggan atau harapan atas apa yang akan terjadi. Oleh Santoso (2005) kepuasan merupakan harapan konsumen atas produk setelah selesai menggunakan produk tersebut. Maka dari itu mengetahui keinginan pengguna jasa angkutan umum merupakan kegiatan inti dalam memasarkan angkutan umum sebagai pengganti angkutan pribadi (Santoso, 2005). Bahkan beberapa studi juga mengemukakan bahwa kualitas pelayanan suatu angkutan umum memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan.