

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan salah satu sektor penting dalam mendukung aktivitas masyarakat, baik dalam bidang ekonomi, sosial, maupun pendidikan. Keberadaan transportasi yang memadai akan mempermudah mobilitas masyarakat serta meningkatkan efisiensi waktu dan biaya. Salah satu bentuk transportasi umum yang masih banyak digunakan di berbagai daerah di Indonesia adalah angkutan kota (angkot), termasuk di Kota Padang Panjang.

Angkutan kota di Padang Panjang memiliki peran strategis dalam melayani kebutuhan transportasi masyarakat, terutama bagi pelajar, pekerja, dan masyarakat umum yang tidak memiliki kendaraan pribadi. Dengan tarif yang relatif terjangkau dan rute yang menjangkau berbagai wilayah, angkutan kota menjadi alternatif utama dalam menunjang mobilitas sehari-hari. Namun demikian, seiring dengan perkembangan zaman dan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan, angkutan kota dihadapkan pada berbagai tantangan dalam hal peningkatan mutu pelayanan.

Dalam praktiknya, masih terdapat berbagai permasalahan yang sering dikeluhkan oleh pengguna angkutan kota, seperti kondisi kendaraan yang kurang layak, tingkat kenyamanan yang rendah, waktu tunggu yang tidak menentu, serta aspek keamanan dan keselamatan yang belum optimal. Selain itu, kurangnya keteraturan dalam operasional angkutan kota, seperti ketidakpastian jadwal dan rute, juga menjadi salah satu faktor yang menurunkan minat masyarakat untuk menggunakan transportasi umum. Kondisi ini berpotensi mendorong masyarakat untuk beralih ke kendaraan pribadi dan ojek, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kemacetan dan permasalahan lingkungan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah telah menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan transportasi publik. SPM bertujuan untuk menjamin bahwa setiap penyedia jasa transportasi memberikan pelayanan yang memenuhi standar tertentu, yang meliputi aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Dengan adanya SPM, diharapkan kualitas pelayanan angkutan kota dapat meningkat dan mampu memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat.

Namun, penerapan SPM di lapangan seringkali belum berjalan secara optimal. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, rendahnya pengawasan, serta kurangnya kesadaran dari pihak penyedia jasa transportasi. Oleh karena itu, diperlukan suatu evaluasi yang komprehensif untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna menganalisis tingkat penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada angkutan kota di Padang Panjang. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan transportasi publik, khususnya angkutan kota di Padang Panjang, sehingga mampu meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan transportasi umum.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian mengenai pelayanan angkutan kota di Padang Panjang adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana tingkat penerapan Standar Pelayanan Minimal pada pelayanan angkutan umum perkotaan di Padang Panjang?
- b. Bagaimana strategi pengukuran tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja angkutan perkotaan di Kota Padang Panjang?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Sistem transportasi umum yang baik terbukti menjadi katalisator dalam mengubah kota menjadi lebih layak huni dan berkelanjutan. Merancang sistem angkutan umum yang berorientasi pada pelanggan membutuhkan pengetahuan tentang kebutuhan pelanggan dan apa yang disediakan oleh penyedia layanan oleh karena itu dengan penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui dan menilai tingkat penerapan Standar Pelayanan Minimum Angkutan Umum Perkotaan di Kota Padang Panjang.
2. Mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja angkutan umum perkotaan di Kota Padang Panjang.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Pemerintah selaku Regulator

Hasil analisis pelayanan memberikan dasar ilmiah bagi pemerintah dalam menetapkan standar layanan, rasionalisasi trayek, alokasi subsidi PSO, serta regulasi tarif batas atas dan batas bawah.

2. Bagi Operator selaku Penyelenggara

Hasil analisis bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna jasa yang diharapkan hasilnya menjadi masukan bagi operator dalam meningkatkan kualitas pelayanan, agar menjadi pilihan utama angkutan umum di wilayah Padang Panjang dan hasil analisis membantu operator menentukan rute mana yang perlu penambahan armada, di mana headway perlu dipersingkat, dan aspek fisik kendaraan apa yang perlu diperbaiki.

3. Bagi Masyarakat selaku Pengguna

Bagi masyarakat secara langsung, analisis yang menghasilkan perbaikan layanan berarti perjalanan yang lebih aman, nyaman, tepat waktu, dan terjangkau

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini adalah :

- a. Objek yang diteliti adalah Angkutan umum perkotaan Kota Padang Panjang. Objek penelitian berada pada Terminal Tipe C Kota Padang Panjang dan data yang dipergunakan dalam penelitian merupakan hasil survey melalui pengamatan langsung dan data sekunder Dinas Perhubungan Kota Padang Panjang.
- b. Menggunakan acuan PERMENHUB Nomor 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dan Trayek sebagai parameter dasar data dalam pengisian kuesioner dan evaluasi dari standar pelayanan minimum angkutan perkotaan.
- c. Penelitian Ini tidak Membahas mengenai Biaya Operasional Kendaraan (BOK) dan *Public Service Obligation* (PSO)

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk lebih memudahkan dalam membuat suatu gambar penulisan dan memudahkan dalam memahami isinya, maka penulis menyusun dalam sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan pembahasan terkait latar belakang penelitian, tujuan penelitian, pembatasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II STUDI PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang aspek-aspek yang ditinjau dalam rangka mendukung analisis penelitian, yakni meliputi kajian teori, kajian teori analisis, dan pola pikir penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan mengenai kebutuhan data, teknik pengumpulan data dan aspek teoritis dan persamaan perhitungan matematis yang diperlukan guna mendukung analisis data.

BAB IV ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

Bab ini berisikan hasil analisis pengolahan data serta alternatif pemecahan masalah yang terdapat di dalam penelitian ini.

BAB V PENUTUP

Berisi mengenai kesimpulan terhadap analisis yang dilakukan dan saran-saran yang diusulkan dari permasalahan pada Pengawasan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Kota Padang Panjang Serta pada bab ini juga berisi tentang saran untuk meneliti serta memusatkan pada hal yang penting dalam penelitian yang belum dilakukan pada penelitian ini.