

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kota Jayapura sebagai Ibukota Provinsi Papua, dan merupakan ibukota provinsi yang terletak paling timur di Indonesia. Secara administratif wilayah kerja Kota Jayapura terdiri dari 5 distrik dengan luas total 940 km², luas masing-masing bagian dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Distrik di Kota Jayapura

No	Distrik	Luas km ²
1	Abepura	155,7
2	Jayapura selatan	43,4
3	Jayapura Utara	51
4	Muara Tami	626,7
5	Heram	63,2
Kota Jayapura		940

Sumber: Topografi Kodam XVII Cendrawasih 2010

Dari tahun ke tahun perkembangan dan pertumbuhan penduduk di Kota Jayapura semakin cepat, hal ini dapat dilihat dengan adanya perkembangan kegiatan disektor industri, perdagangan, serta sarana pendidikan. Kelancaran berbagai kegiatan tersebut tidak terlepas dari tersedianya sarana dan prasarana transportasi yang baik. Sarana transportasi tersebut memegang peranan penting dalam dinamika perekonomian dan kota. Sarana transportasi yang mendominasi pola pergerakan lalu lintas di Kota Jayapura adalah sepeda motor, kendaraan pribadi, selain itu masyarakat juga banyak menggunakan jasa pelayanan angkutan umum mobil penumpang dan bus, serta angkutan sewa (Rental Mobil) dan ojek sebagai sarana transportasi darat. Angkutan pribadi digunakan oleh sekelompok

orang yang memiliki kendaraan pribadi, sedangkan sekelompok orang yang tidak mempunyai pilihan lain harus menggunakan jasa angkutan umum sebagai alat transportasinya

Dalam penggunaan jasa angkutan umum pihak pengguna jasa menghendaki dapat diperolehnya tingkat pelayanan yang sebaik-baiknya, yaitu adanya tingkat pelayanan dari angkutan umum yang cukup memadai baik waktu tempuh, waktu menunggu kendaraan lebih pendek, terjaminnya keamanan dan kenyamanan, juga mempunyai beberapa kebutuhan dan keinginan antara lain, kecepatan perjalanan, perlindungan dari cuaca yang lebih baik, tepat waktu.

Dari sisi penyedia jasa angkutan, pada umumnya setelah mengantarkan pengguna jasa/penumpang ke tempat tujuannya dan dengan mengutamakan keselamatan dan keamanan, menghendaki memperoleh keuntungan dan dalam hal ini pulalah membuat kebanyakan dari mereka tidak jujur dalam mengembalikan uang kembalian dari pengguna jasa/penumpang.

Tuntutan terhadap tingkat pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna jasa tersebut dapat tercapai dan terpenuhi bila faktor tarif terjangkau, pemberian pelayanan dan fasilitas yang dapat memberikan kemudahan kepada jasa pengguna jasa angkutan umum sudah baik. Oleh karena itu dalam hubungannya dengan kepuasan penumpang, pihak perusahaan penyedia jasa tentunya diharapkan dapat memberikan tingkat pelayanan yang dapat menyentuh harapan dan pengguna jasa tersebut. Hal ini merupakan salah satu upaya untuk memenuhi kepuasan penumpang pelayanan jasa angkutan.

Dalam hal ini, angkutan perkotaan memegang peranan yang cukup penting dalam pergerakan orang dan barang yang menggunakan jasa angkutan umum. Salah satu jenis angkutan perkotaan di kota jayapura adalah angkutan umum trayek IA yang biasa disebut taksi jenis starwagon jurusan Entrop-Abepura-Padang Bulan.

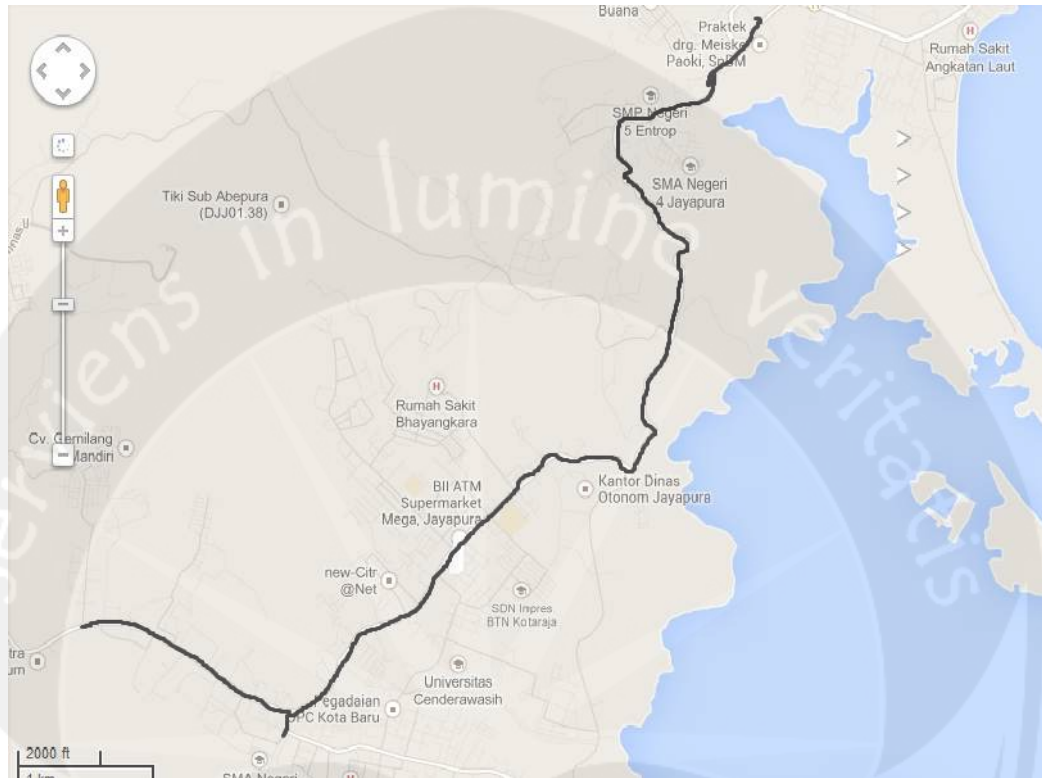


Gambar 1.1. Angkutan Umum Trayek IA

Pelayanan terhadap penumpang umum jurusan Entrop-Abepura-Padang Bulan kadang kurang menyenangkan. Hal ini terkait dengan perilaku sopir dalam mengemudikan angkutan dan tingkat kecepatan yang tidak menentu. Selain itu, kurangnya respon dari pengelola angkutan dalam membenahi kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang.



Gambar 1.2 Peta Kota Jayapura



Gambar 1.3 Rute Angkutan Umum Trayek IA

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka timbul ketertarikan penulis untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan angkutan umum jalur Entrop-Abepura-Padang Bulan.

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada Analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja angkutan umum adalah :

1. Penelitian pada angkutan umum penumpang (taksi) trayek IA.
2. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner.
3. Kuisisioner disebarakan kepada 100 orang responden.
4. Moda yang diteliti adalah mobil penumpang umum kapasitas 12 tempat duduk.
5. Standar atau aturan kinerja yang digunakan dalam mengevaluasi adalah berdasarkan Undang-undang Lalulintas Angkutan Jalan Nomor 35 Tahun 2003 dan peraturan daerah kota Jayapura Nomor 8 Tahun 2002. Nomor 16 Tahun 2007 tentang Lalulintas dan Angkutan Jalan di Wilayah kota Jayapura.

1.4. Keaslian Tugas Akhir

Dapat dilihat ada beberapa penelitian yang judulnya hampir sama, salah satunya yakni penelitian tentang *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum (Studi Kasus Angkutan Umum Pedesaan di Kabupaten Bantul) Laporan Penelitian Universitas Atma Jaya, Yogyakarta* yang ditulis oleh Hapsari Tahun 2009. Judul Tugas Akhir penulis dapat dikatakan berbeda karena mengambil studi kasus pada daerah Kota Jayapura, Provinsi Papua.

1.5. Tujuan Penelitian

Angkutan umum di Kota Jayapura memang memberi kemudahan bagi masyarakat, namun terkadang masyarakat masih belum puas terhadap kinerja dari angkutan umum tersebut, sehingga mengakibatkan kekecewaan dari para pengguna angkutan umum itu sendiri. Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap angkutan umum jurusan Entrop-Abepura-Padang Bulan di Kota Jayapura.

1.6. Manfaat Penulisan

Dari hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat, baik untuk bidang akademis maupun bagi pemerintah. Penelitian ini merupakan suatu bagian dari proses penilaian kinerja angkutan umum sehingga diharapkan kondisi pelayanan angkutan umum yang sekarang dapat diperbaiki dan ditingkatkan pelayanannya.