BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Angkutan mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mendukung, mendorong dan menunjang segala aspek kehidupan dan penghidupan, baik di bidang ekonomi, sosial-budaya, politik, maupun pertahanan dan keamanan Negara. Sistem angkutan harus ditata dan terus menerus disempurnakan untuk menjamin mobilitas orang maupun barang dalam rangka menjamin kesejahteraan masyarakat. Perangkutan menyandang peran sebagai penunjang dan pemicu bila dipandang dari sisi melayani dan meningkatkan pembangunan. Selain itu di sini angkutan menyandang sistem unsur produksi karena keberadaan angkutan memang dibutuhkan. Di sisi lain peran sebagai pemicu bila dipandang angkutan sebagai pembangkit perkembangan. Dalam hal ini angkutan adalah pelopor atau perintis terjadinya perkembangan dan pertumbuhan wilayah. Maka dari itu untuk memenuhi kebutuhan tersebut, manusia membutuhkan “transportasi".

Transportasi merupakan salah satu sarana yang sangat penting peranannya di dalam kehidupan manusia"pada umumnya yang bertujuan untuk memperlancar atau mempermudah dalam menempuh suatu lokasi yang jauh. Transportasi yang dimiliki secara pribadi maupun transportasi yang disediakan oleh pemerintah diharapkan mampu memberikan solusi

terhadap segala persoalan yang terjadi di lingkungan masyarakat. Adanya transportasi tidak hanya berdampak terhadap pribadi seseorang akan tetapi akan berdampak terhadap kemajuan suatu negara dalam mendukung tujuan secara nasional (umum) sebagai bagian dari upaya mencapai kesejahteraan umum.

Salah satu permasalahan di negara berkembang adalah banyak wilayah yang masih terisolasi dan tidak memiliki ketersediaan angkutan umum yang melayani pergerakan di wilayah tersebut. Beberapa faktor penyebabnya antara lain karena jauhnya wilayah tersebut dari pusat kegiatan masyarakat dan ketidakmampuan pemerintah setempat dalam menyediakan angkutan umum. Dengan tidak adanya sarana angkutan umum tersebut, mobilitas masyarakat di wilayah tersebut menjadi terbatas. Sesuai aturan dalam peraturan Kementerian Perhubungan pada Peraturan Menteri Perhubungan tentang Penetapan Jaringan Trayek Angkutan Jalan Perintis Tahun 2023 bahwa angkutan yang belum tersentuh oleh angkutan umum dapat menggunakan angkutan perintis jalan yang diusulkan dari pemerintah Kabupaten/Kota di wilayah Sulawesi Selatan.

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan tentang Penetapan Jaringan Trayek Angkutan Jalan Perintis Tahun 2023 terdapat salah satu trayek didalamnya yang menjadi fokus penelitian yakni Trayek Pool Damri Cabang Makassar ke Tondong melalui Malino. Letak Pool Damri Cabang Makassar berada di Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 14 Daya

Kota Makassar dengan tujuan ke Tondong yang merupakan nama desa di Kecamatan Sinjai Timur Kabupaten Sinjai yang mana Malino merupakan wilayah wisata yang berada di Kabupaten Gowa.

Kegiatan pelayanan langsung kepada masyarakat terkait lalu lintas dan angkutan jalan dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, badan hukum, dan/atau masyarakat. Menjawab amanat tersebut, program penyelenggaraan angkutan jalan perintis yang diinisiasi oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Darat dan dilaksanakan oleh Balai Pengelola Transportasi Darat kelas II Sulawesi Selatan sebagai perwakilan dari pusat telah melayani di wilayah Provinsi Sulawesi Selatan sesuai dengan kriteria yang dipersyaratkan. Penetapan tarifnya dapat dibebankan kepada penumpang secara parsial ataupun diberikan secara gratis.

Seiring dengan perkembangan infrastruktur dan kebutuhan masyarakat yang terus meningkat, kualitas pelayanan transportasi umum menjadi salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh perusahaan transportasi. Perum DAMRI sebagai penyedia layanan transportasi umum memiliki tanggung jawab untuk memastikan setiap rute yang dikelolanya, termasuk trayek Pool Damri Cabang Makassar ke Tondong melalui Malino, dapat memberikan pelayanan yang memadai.

Melalui program subsidi angkutan jalan perintis yang diinisiasi oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, salah satu trayek yang dilayani angkutan jalan perintis adalah trayek Pool Damri Cabang Makassar

ke Todong dengan melalui Malino dengan jarak 173 km sekali jalan. Trayek ini menghubungkan Kota Makassar, Kabupaten Gowa dan Kabupaten Sinjai. Jalur ini memiliki peran penting, terutama bagi masyarakat yang membutuhkan aksesibilitas transportasi yang cepat, terjangkau, dan aman. Perusahaan Umum (Perum) DAMRI berperan sebagai operator penyedia sarana untuk angkutan umum yang digunakan adalah bus kecil dengan kapasitas 19 tempat duduk, sebanyak 1 bus setiap hari yang beroperasi dengan jadwal pada tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1
Jadwal Operasional Bus DAMRI
Trayek Pool Damri Cabang Makassar ke Tondong Melalui Malino

No.	Trayek	Jadwal	
		Berangkat	Tiba
1	Pool Damri Cabang Makassar ke Tondong (Via Malino)	08.00	15.00
2	Tondong (Via Malino) ke Pool Damri Cabang Makassar	08.00	15.00

Sumber : BPTD Kelas II Sulsel, 2024

Bus angkutan perintis jalan ini beroperasi pada jam 08.00 wita sampai dengan 15.00 Wita berangkat dari Pool Damri Cabang Makassar yang terletak di Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 17 Daya Kecamatan Biringkanaya dan sebaliknya bus juga berangkat dari Tondong pada jam 08.00 Wita dari Terminal Sinjai menuju Kota Makassar waktu tiba jam 15.00 Wita dengan tarif sebesar Rp. 70.000,- (Tujuh Puluh Ribu Rupiah)

Permasalahan yang mencuat yaitu rendahnya penggunaan layanan dikarenakan kurangnya informasi layanan kepada masyarakat,

ketidaktepatan jadwal keberangkatan ini menunjukkan bahwa bus sering berangkat lebih lambat dari waktu yang ditentukan yakni pukul 08.00 wita, minimnya fasilitas pemberhentian ini belum dilengkapi dengan fasilitas pemberhentian yang sepanjang rute pelayanannya, kondisi kendaraan yang kurang layak bahwa armada yang digunakan belum sepenuhnya dalam kondisi layak baik dari sisi teknis maupun kenyamanan interior, dan rendahnya kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan angkutan perintis ini. Oleh karena itu betapa pentingnya peningkatan kualitas layanan sangat diperlukan untuk memenuhi kepuasan pelanggan, peningkatan kenyamanan, dan keamanan, serta mendukung mobilitas masyarakat dalam aktivitas ekonomi, sosial, dan pariwisata.

Gambar 1

Kondisi Kendaraan dalam dan luar pada saat keberangkatan Bus DAMRI





Sumber : Foto Kondisi di lapangan 13 Nopember 2024

Lokasi di Damri Cabang Makassar

Gambar diatas menjelaskan bus angkutan perintis jalan berangkat pada pukul 08.14 Wita yang seharusnya berangkat pada pukul 08.00 Wita sesuai jadwal yang telah ditentukan serta kondisi kendaraan yang ada didalam.

Gambar 2

Kondisi Kunjungan di Kawasan Wisata Hutan Pinus Malino

Senin, 1 Mei 2023 21:38 WITA



Situasi pengunjung kawasan wisata hutan Pinus Malino yang menikmati kuda sewa dengan sekali putaran membayar Rp25 ribu . Antara/ Suriani Mappong

Trayek Pool Damri Cabang Makassar ke Tondong ini juga melewati kawasan Malino, yang dikenal sebagai daerah wisata alam pegunungan. Oleh karena itu, trayek ini tidak hanya melayani penumpang lokal, tetapi juga wisatawan yang ingin berkunjung ke Malino dengan gambaran jika dalam kondisi hari biasa atau weekend rata-rata pengunjung hanya sekitar 100 hingga 300 orang per hari namun sedangkan pada saat liburan panjang sedikitnya 150 mobil yang parkir dalam sehari dengan rata-rata 8 orang penumpang per mobil, sehingga jumlah pengunjung mencapai sekitar 1.208 per hari sesuai pemberitaan dari website antaranews dengan link *https://www.antaranews.com/ berita/3515127/ kunjungan-wisata-di-malino-meningkat-akhir-liburan* pada tanggal 1 Mei 2023 dapat dilihat pada gambar 2, maka dari itu kualitas layanan akan berpengaruh terhadap pengalaman perjalanan baik yang mempergunakan untuk mobil pribadi maupun mobil bus Damri.

Dalam Kualitas layanan sangat terkait dengan kepuasan penumpang, Kualitas layanan adalah penilaian spesifik atas layanan yang diberikan sementara kepuasan dievaluasi secara lebih luas. (Oliver 1997). Kualitas layanan yang dirasakan tidak hanya subjektif, namun juga berdasarkan konteks yang kemungkinan akan berbeda sesuai beberapa faktor. (Wilson et al 2012). Untuk mengetahui hal tersebut maka perlu diketahui aspek-aspek apa saja yang menjadi penentu kualitas layanan seperti ketepatan waktu, kenyamanan bus, interaksi dengan petugas dan

keterjangkauan harga, sehingga dapat memperbaiki pelayanan dan meningkatkan aksesibilitas terhadap kualitas pelayanan.

Trayek Pool Damri Cabang Makassar ke Tondong melalui Malino merupakan Pemberian subsidi yang berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 73 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Subsidi Angkutan Jalan Perintis untuk mewujudkan transportasi yang selamat, aman, nyaman, dan terjangkau. Adapun kriteria pemberian subsidi yaitu mendorong pertumbuhan dan pengembangan wilayah, menghubungkan daerah terpencil, terluar, dan tertinggal.

Pada tahun 2024 jumlah penumpang yang melakukan perjalanan dari Makassar ke Tondong melalui Malino pada bulan Januari sampai dengan bulan Desember Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel 2 dibawah ini.

Tabel 2

Jumlah Penumpang Bulan Januari sampai dengan Desember Tahun 2024

NO.	BULAN	TRAYEK	JUMLAH PENUMPANG
1	Januari	Makassar - Tondong (Via Malino)	92
		Tondong (Via Malino) - Makassar	108
2	Februari	Makassar - Tondong (Via Malino)	131
		Tondong (Via Malino) - Makassar	138
3	Maret	Makassar - Tondong (Via Malino)	123
		Tondong (Via Malino) - Makassar	132
4	April	Makassar - Tondong (Via Malino)	214
		Tondong (Via Malino) - Makassar	126
5	Mei	Makassar - Tondong (Via Malino)	55
		Tondong (Via Malino) - Makassar	70
6	Juni	Makassar - Tondong (Via Malino)	55
		Tondong (Via Malino) - Makassar	79
7	Juli	Makassar - Tondong (Via Malino)	73
		Tondong (Via Malino) - Makassar	63
8	Agustus	Makassar - Tondong (Via Malino)	47
		Tondong (Via Malino) - Makassar	78
9	September	Makassar - Tondong (Via Malino)	48
		Tondong (Via Malino) - Makassar	58
10	Oktober	Makassar - Tondong (Via Malino)	46
		Tondong (Via Malino) - Makassar	64
11	Nopember	Makassar - Tondong (Via Malino)	56
		Tondong (Via Malino) - Makassar	61
12	Desember	Makassar - Tondong (Via Malino)	36
		Tondong (Via Malino) - Makassar	47
Total			**2.000**

Sumber : BPTD Sulsel Kemenhub, 2024

Data pada tabel 2 menggambarkan jumlah penumpang dari bulan Januari sampai dengan Desember 2024 sebanyak 2.000 penumpang, dan jumlah penumpang tertinggi terjadi pada bulan April Tahun 2024 sebanyak 340 penumpang sedangkan jumlah penumpang

paling sedikit pada bulan Desember Tahun 2024 sebanyak 83 penumpang, rata-rata penumpang selama sebulan sebanyak 166 orang dengan jumlah penumpang perhari sebanyak 6 orang. Sesuai visi dan misi Direktorat Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan secara umum adalah mewujudkan sistem transportasi darat yang andal, efektif, efisien, aman, nyaman, dan berkelanjutan, serta mampu mendukung pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat dengan tujuan tersedianya pelayanan keperintisan angkutan jalan yang dapat bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan keperintisan angkutan jalan di daerah terpencil, terisolir dan kawasan perbatasan bagi para masyarakat di Sulawesi Selatan dan sekitarnya.

Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan yang diberikan dapat dikatakan baik jika masyarakat puas dalam menggunakannya. Menurut Ratminto dan Atik (2009:28) ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperolah pelayanan sesuai yang dibutuhkan dan diharapkan.

Kualitas layanan memegang peranan penting dalam sektor pelayanan publik maupun swasta, karena berbagai penelitian menunjukkan bahwa fokus terhadap peningkatan kualitas layanan berdampak langsung pada berbagai aspek strategis. Beberapa di antaranya meliputi peningkatan kepuasan pelanggan, loyalitas

pelanggan, rekomendasi positif dari mulut ke mulut, niat untuk menggunakan kembali layanan, daya tarik terhadap pelanggan baru, serta peningkatan citra dan reputasi organisasi. Selain itu, kualitas layanan yang baik juga berkontribusi pada efisiensi biaya operasional dan pada akhirnya mendukung peningkatan keuntunga**n** secara berkelanjutan. Menurut Zeithaml dalam Bakti dan Sumaedi (2015:536), kualitas layanan adalah "penilaian konsumen tentang keunggulan atau keunggulan layanan secara keseluruhan." Oleh karena itu, kualitas pelayanan angkutan umum darat merupakan penilaian penumpang angkutan umum secara keseluruhan terhadap kinerja pelayanan angkutan umum. Semakin tinggi kinerja pelayanan angkutan umum, maka persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan akan semakin positif terhadap pelayanan angkutan umum dan sebaliknya.

Sesuai hasil realisasi keuangan yang dicapai bus angkutan perintis jalan trayek Pool Damri Cabang Makassar ke Tondong melalui Malino yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2024 sebesar Rp. 806.836.224,- yang bersumber dari Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Sulawesi Selatan.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Kualitas Pelayanan Angkutan Perintis Jalan Trayek Pool Damri Cabang Makassar Pada Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Sulawesi Selatan”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mengasumsikan bahwa dalam pelayanan publik memerlukan penilaian dari penerima layanan atas kualitas pelayanan yang diterima. Adapun pertanyaan penelitian ini adalah : Bagaimana kualitas pelayanan trayek pool damri cabang makassar pada Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Sulawesi Selatan?

C. Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan trayek pool damri cabang makassar pada Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Sulawesi Selatan.

D. Manfaat

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat Akademis

   Selain manfaat praktis, penelitian ini untuk memberikan landasan bagi para peneliti berikutnya dalam melakukan penelitian lain yang sejenis dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan transportasi publik.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada penyediaan pelayanan publik di sektor transportasi darat yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.