BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan tentang angkutan umum, tujuan dan sifat angkutan umum, permasalahan angkutan umum, angkutan umum antar kota dalam provinsi AKDP dalam bentuk trayek, atribut pelayanan angkutan umum antar kota. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada uraian di bawah ini:

2.1 Angkutan Umum

2.1.1 Pengertian Angkutan Umum

Angkutan massal pada dasarnya adalah sarana untuk memindahkan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain. Tujuannya membantu orang atau kelompok orang menjangkau berbagai tempat yang dikehendaki atau mengirimkan barang dari tempat asalnya ke tempat tujuannya. Prosesnya dapat dilakukan dengan menggunakan sarana angkutan berupa kendaraan. Sementara Angkutan Umum Penumpang adalah angkutan penumpang yang menggunakan kendaraan umum yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus, dsb), kereta api, angkutan air, dan angkutan udara. (Warpani, 1990).

Angkutan umum penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Pengangkutan dibedakan tiga kategori yaitu angkutan antar kota, angkutan perkotaan dan angkutan pedesaan. Angkutan antar kota dibagi dua yaitu angkutan kota antar provinsi (AKAP) adalah pelayanan jasa angkutan umum antar kota yang melampaui batas administrasi provinsi, dan angkutan kota dalam provinsi (AKDP) yaitu pelayanan jasa angkutan umum antar kota dalam satu wilayah administrasi provinsi.

2.1.2 Tujuan dan Sifat Pelayanan Angkutan Umum

Tujuan pelayanan angkutan umum adalah memberikan pelayanan yang aman, cepat, nyaman dan murah pada masyarakat yang mobilitasnya semakin meningkat, terutama bagi para pekerja dalam menjalankan kegiatannya. Bagi angkutan perkotaan, keberadaan angkutan umum apalagi umum massal sangat

membantu manajemen lalu lintas dan angkutan jalan karena tingginya tingkat efisiensi yang dimiliki sarana tersebut dalam penggunaan prasarana jalan.

Esensi dari operator pelayanan angkutan umum adalah menyediakan layanan angkutan pada saat dan tempat yang tepat untuk memenuhi permintaan masyarakat yang sangat beragam. Pada hakekatnya operator harus memahami pola kebutuhan, dan harus mampu mengerahkan penyediaan untuk memenuhi kebutuhan secara ekonomis. Jadi, hal ini dapat dikenali adanya unsur-unsur :

- Sarana operasi atau moda angkutan dengan kapasitas tertentu yaitu banyaknya orang atau muatan yang dapat diangkut.
- Biaya operasi, yaitu biaya yang dikeluarkan untuk menggerakkan operasi pelayanan sesuai dengan sifat teknis moda yang bersangkutan.
- Prasarana, yakni jalan dan terminal yang merupakan simpul jasa pelayanan angkutan.
- Staf atau sumber daya manusia yang mengoperasikan pelayanan angkutan.

Sifat pelayanan angkutan umum jalan raya dapat dibedakan menjadi dua yaitu :

1. Pelayanan Non-Ekonomi

Pelayanan non-ekonomi adalah pelayanan cepat terbatas (PATAS), menyangkut penumpang sesuai dengan tempat duduk berhenti pada tempat-tempat tertentu yang telah ditetapkan, dan dapat menggunakan fasilitas tambahan berupa pendingin udara (AC).

2. Pelayanan Ekonomi

Pelayanan ekonomi adalah pelayanan lambat, mengangkut penumpang sesuai dengan jumlah tempatt duduk dan dapat ditambah dengan penumpang yang berdiri sesuai dengan ketentuan tampa fasilitas tambahan. Bagian yang penting bagi penumpang dan mempengaruhi moda mana yang ditetapkan untuk dipakai.

2.1.3 Permasalahan Angkutan Umum

Permasalahan yang dihadapi di bidang angkutan umum sebagai bagian dari sistem transportasi yang sangat beragam sifatnya dan terdapat pada setiap aspeknya, mulai dari tahapan kebijaksanaan sampai dengan tahapan operasionalnya. Beberapa contoh permasalahan yang dihadapi adalah antara lain berhubungan dengan :

a. Stabilitas dan daya dukung jalur gerak yang berkaitan dengan kondisi geologi dan geografis setempat.
b. Dampak yang timbul seperti polusi udara dan kebisingan.
c. Kapasitas atau daya angkut sarana dan prasarana dalam kaitannya dengan besarnya kebutuhan yang ada berikut makin tingginya kecepatan yang diminta.
d. Upaya perbaikan sistem metode pengendalian untuk meningkatkan faktor keamanan dan keselamatan.
e. Pengadaan yang terbatas dan harus bersaing dengan kepentingan yang lain, contohnya : pengembangan jaringan jalan untuk mengimbangi pertumbuhan kendaraan.
f. Jumlah armada angkutan umum tidak sebanding dengan permintaan masyarakat.

Selain permasalahan yang telah disebutkan diatas, ditambah lagi permasalahan yang disebabkan oleh :

a. Pertumbuhan jumlah penduduk yang cukup pesat dan akibat terjadinya urbanisasi terutama dikota-kota besar.
b. Penggunaan kendaraan pribadi yang kurang efisien.
c. Kuwalitas dan jumlah kendaraan angkutan umum yang belum memadai, seperti jaringan jalan yang belum tertata dengan baik dan sistem pengendalian pelayanan yang belum berhasil ditata secara konsepsional pelayanan (lebih dari 50% perjalanan masyarakat berpindah moda lebih dari satu kali).

Melihat alasan penyebab timbulnya masalah lalulintas dan angkutan umum, hal-hal penting yang harus dipecahkan antara lain adalah :

a. Bagaimana membuat angkutan umum semakin menarik, agar dapat mengurangi minat masyarakat menggunakan kendaraan pribadi.
b. Keterpaduan antara pengembangan suatu daerah dengan sistem transportasi yang ada pada daerah tersebut.
c. Seberapa banyak subsidi pemerintah dalam mengembangkan sistem angkutan umum yang ada pada daerah tersebut.
d. Bagaimana mengembangkan peran serta swasta dalam penyajian jasa angkutan.

Selain hal-hal diatas, perlu pula ditingkatkan koordinasi dan keterpaduan antar lembaga sehingga penyediaan jasa angkutan suatu daerah efektif dan efisien. Peranan dari masing-masing lembaga perlu juga diselaraskan dengan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang lalu lintas dan angkutan umum.

2.2 Angkutan Umum Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) Dalam Bentuk Trayek

2.2.1 Defenisi Trayek

Untuk mengisi kebutuhan terhadap permintaan angkutan dengan pelayanan angkutan umum maka dibentuk disusun trayek sebagaimana dapat dilihat pada gambar berikut, yang merupakan trayek yang sudah ada, perpanjangan, modifikasi rute serta rute-rute baru.

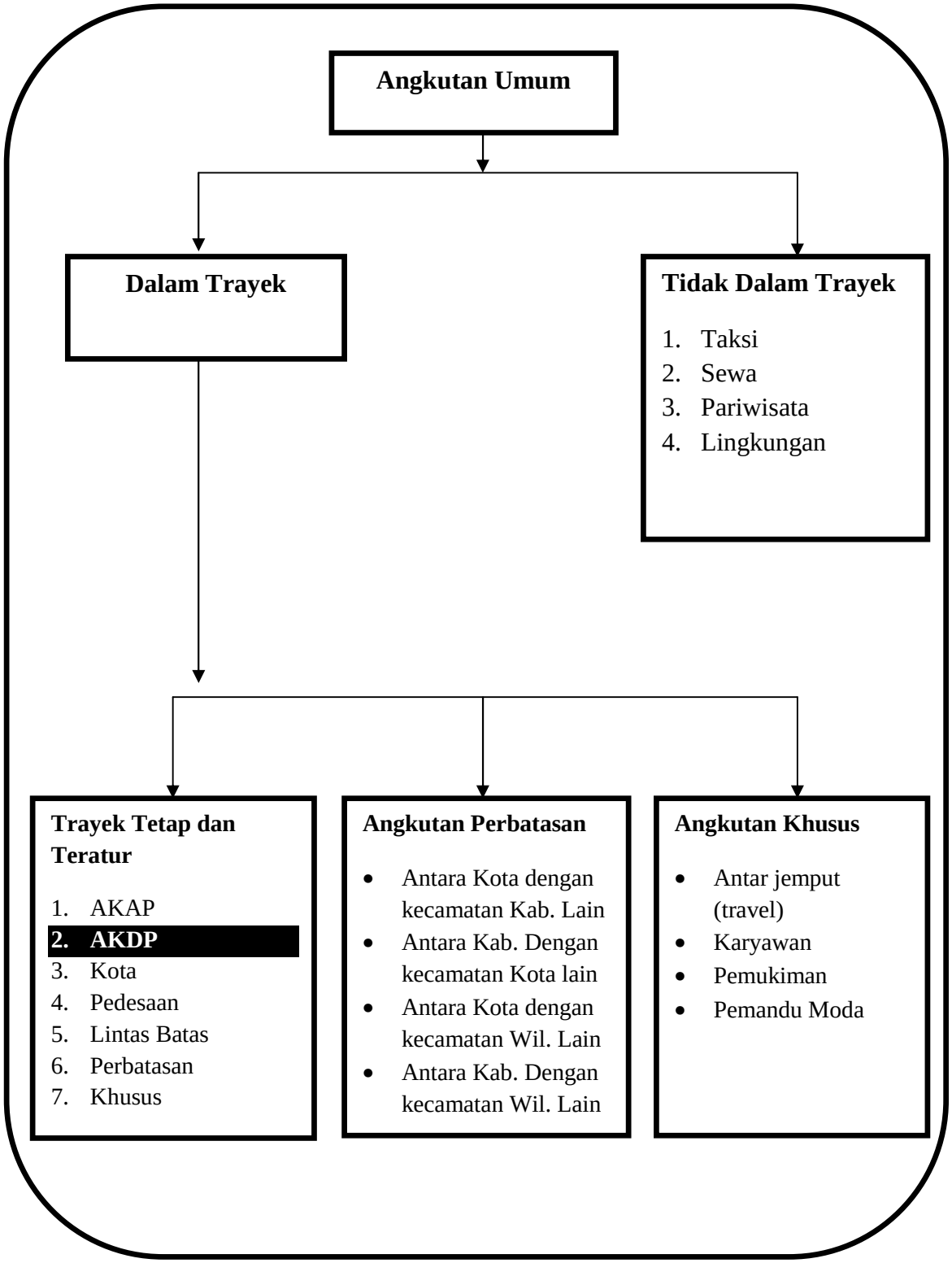
2.2.2 Jaringan Trayek

Berdasarkan, *Pedoman Teknis Ditjen HubDar*, 1996, Jaringan trayek adalah kumpulan trayek yang menjadi satu kesatuan pelayanan angkutan orang. Faktor yang digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menetapkan jaringan trayek adalah sebagai berikut:

1. Pola tata guna lahan, pelayanan angkutan umum diusahakan mampu menyediakan aksesibilitas yang baik. Untuk memenuhi hal itu, lintasan trayek angkutan umum diusahakan melewati tata guna tanah dengan potensi permintaan yang tinggi.
2. Pola pergerakan penumpang angkutan umum, rute angkutan yang baik adalah arah yang mengikuti pola pergerakan penumpang.

3. Kepadatan penduduk, salah satu faktor yang menjadi prioritas pelayanan angkutan umum adalah wilayah dengan kepadatan penduduk tinggi, yang pada umumnya merupakan wilayah yang mempunyai potensi permintaan yang tinggi.
4. Daerah pelayanan, selain memperhatikan wilayah-wilayah potensial pelayanan, juga menjangkau semua wilayah perkotaan yang ada.
5. Karakteristik jaringan jalan, kondisi jaringan jalan, kondisi jaringan jalan akan menentukan pola pelayanan trayek angkutan umum. Berdasarkan ciri pelayanannya dan kawasan yang dihubungkan trayek terbagi atas:

1. Trayek utama melayani angkutan antar kawasan utama, antara kawasan utama dan kawasan pendukung dengan ciri-ciri melakukan perjalanan ulang-alik secara tetap dengan pengangkutan yang bersifat missal.
2. Trayek cabang melayani angkutan antar kawasan pendukung, antara kawasan pendukung dan kawasan pemukiman.
3. Trayek Ranting melayani angkutan dalam kawasan pemukiman.
4. Trayek Langsung melayani angkutan antar kawasan secara tetap yang bersifat massal dan langsung.



Gambar 2.1 *Klasifikasi Angkutan Umum*

Hubungan antara klasifikasi trayek dan jenis pelayanan/jenis angkutan dapat dilihat pada tabel berikut (berdasarkan, *Pedoman Teknis Ditjen Hubdar*, 1996).

Tabel II.1 Klasifikasi Trayek Menurut Jenis Pelayanan dan Jenis Angkutan

Klasifikasi Trayek	Jenis Pelayanan	Jenis Angkutan	Kapasitas Penumpang Per Hari/Kendaraan
Utama	- Cepat - Lambat	- Bus besar (lantai ganda) - Bus sedang (lantai tunggal) - Bus sedang	1.500 – 1.800 1.000 – 1.200 500 – 600
Cabang	- Cepat - Lambat	- Bus besar - Bus sedang - Bus kecil	1.000 – 1.200 500 – 600 300 – 400
Ranting	- Lambat	- Bus sedang - Bus kecil - MPU*)	500 – 600 300 – 400 250 – 300
Langsung	- Cepat	- Bus besar - Bus sedang - Bus kecil	1.000 – 1.200 500 – 600 300 – 400

Sumber : Pedoman Teknis Ditjen HubDar, 1996

*) mobil penumpang umum

Klasifikasi angkutan umum AKDP pada penelitian ini yakni berupa trayek langsung, jenis pelayanannya cepat, dan jenis kendaraan yang digunakan yaitu bus berukuran sedang. Untuk kapasitas penumpang per hari sekitar 500 – 600 orang/hari.

Penentuan jenis angkutan umum AKDP pada peneltian ini adalah berdasarkan ukuran kota dan trayek secara umum dapat dilihat pada **Tabel II.2** di bawah ini. Sesuai dengan ukuran kota berdasarkan jumlah penduduk yakni kota kecil menggunakan bus berukuran sedang dan bus berukuran kecil.

Tabel II.2 : Jenis Angkutan Menurut Ukuran Kota

Ukuran Kota Klasifi-kasi Trayek	Kota Raya >1.000.000 Penduduk	Kota Besar 500.000-1.000.000 Penduduk	Kota Sedang 100.000-500.000 Penduduk	Kota Kecil <100.000 Penduduk
Utama	- KA - Bus besar (SD/DD)	- Bus besar	- Bus besar/sedang	- Bus sedang
Cabang	- Bus besar Sedang	- Bus sedang	- Bus sedang/kecil	- Bus kecil
Ranting	- Bus Sedang/kecil	- Bus kecil	- MPU*)	- MPU*)
Langsung	- Bus besar	- Bus besar	- Bus sedang	- Bus sedang

Sumber : Pedoman Teknis Ditjen HubDar, 1996

Tabel II.3 . Klasifikasi Trayek Berdasarkan Penjadwalan

Trayek Utama	Trayek Cabang	Trayek Ranting	Trayek Langsung [2)]
Mempunyai jadwal tetap			**Mempunyai jadwal tetap**
Melayani angkutan antar kawasan utama, antara kawasan utama dan kawasan pendukung dengan ciri-ciri melakukan perjalanan ulang-alik secara tetap dengan pengangkutan yang bersifat	Melayani angkutan antar kawasan pendukung, antara kawasan pendukung dan kawasan pemukiman [1)]	Melayani angkutan dalam kawasan permukiman	Melayani angkutan antar kawasan secara tetap yang bersifat massal dan langsung
Dilayani oleh bus umum		Dilayani dengan mobil bus umum dan/atau mobil penumpang umum	Dilayani oleh mobil bus umum
Pelayanan cepat dan/atau lambat		Pelayanan lambat	Pelayanan cepat
Jarak pendek			
Melalui tempat-tempat yang ditetapkan hanya untuk menaikkan dan menurunkan penumpang[3)]			

Sumber : Pedoman Teknis Ditjen HubDar, 1996

1) Kawasan pemukiman ialah suatu kawasan perumahan tempat penduduk bermukim yang memerlukan jasa angkutan.
2) Trayek langsung yaitu trayek yang menghubungkan langsung antar dua kawasan yang permintaan angkutan antara kedua kawasan tersebut tinggi, dengan syarat bahwa kondisi prasarana jalan memungkinkan untuk dilaksanakan trayek tersebut. Dengan demikian akan terjadi pengurangan perpindahan angkutan.
3) Tempat-tempat sebagaimana dimaksud dengan ketentuan ini dapat berupa halte, stop bus, atau terminal. Terminal tersebut merupakan terminal untuk perpindahan penumpang angkutan umum antar kota ke angkutan kota atau sebaliknya.

2.2.3 Jenis Jaringan Trayek

2.2.3.1 Angkutan Umum dalam Trayek Tetap dan Teratur

Untuk pelayanan angkutan orang dengan kendaraan umum dalam trayek tetap dan teratur dilakukan dalam jaringan trayek. Jaringan trayek terdiri dari:

a. Trayek Antar Kota Antar Provinsi yaitu, trayek yang melalui lebih dari satu wilayah Provinsi Daerah Tingkat I.

b. Trayek Antar Kota Dalam Provinsi yaitu, trayek yang melalui antar Daerah Tingkat II dalam satu wilayah Provinsi Daerah Tingkat I.

c. Trayek Kota yaitu, trayek yang seluruhnya berada dalam satu wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II atau trayek dalam Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

d. Trayek Lintas Batas Negara yaitu, trayek yang melalui batas Negara

Jaringan trayek lintas batas antar negara ditetapkan dengan Keputusan Menteri berdasarkan perjanjian antar negara.

Tabel II.4 Jaringan Trayek

Trayek Antar Kota Antar Provinsi Dan Trayek Lintas Batas Negara	**Trayek Antar Kota Dalam Provinsi**	**Trayek Perdesaan**
Mempunyai jadwal tetap [1)]		Mempunyai jadwal tetap dan/atau tidak berjadwal[5)]
Pelayanan cepat [2)]	Pelayanan cepat dan/atau lambat	Pelayanan lambat[3)]
Dilayani oleh bus umum [4)]		Dilayani oleh bus umum dan/atau mobil penumpang umum
Tersedianya terminal penumpang **tipe A** pada awal pemberangkatan, persinggahan, dan terminal tujuan	Tersedianya terminal penumpang sekurang-kurangnya **tipe B** pada awal pemberangkatan, persinggahan, dan terminal tujuan	Tersedianya terminal penumpang sekurang-kurangnya **tipe C** pada awal pemberangkatan dan terminal tujuan
Prasarana jalan yang dilalui memenuhi ketentuan kelas jalan		

Sumber : Pedoman Teknis Ditjen HubDar, 1996

Keterangan :

1) Memiliki jadwal tetap adalah pengaturan jam perjalanan setiap mobil bus umum, meliputi jam keberangkatan, persinggahan, dan kedatangan pada terminal-terminal yang wajib disinggahi.
2) Pelayanan cepat yaitu pelayanan angkutan dengan pembatasan jumlah terminal yang wajib disinggahi selama perjalanannya.
3) Pelayanan lambat yaitu pelayanan angkutan dengan kewajiban memasuki terminal sesuai dengan izin trayek.
4) Pelayanan oleh mobil bus umum dimaksudkan agar tercapai efisiensi penggunaan sarana angkutan dan ruang jalan.
5) Tidak terjadwal yaitu pelayanan angkutan dengan jam keberangkatan dan kedatangan tidak tetap pada terminal-terminal yang wajib disinggahi.

2.2.4 Tipologi Trayek

Tipologi trayek ini adalah sari dari penjelasan kebijaksanaan-kebijaksanaan mengenai trayek, beserta karakteristik trayeknya (fungsi, pelayanan, klasifikasi, jenis) dan jenis moda yang digunakannya. Adapun bentuk sarinya ini dapat diperlihatkan dalam tabel sebagai berikut.

Tabel II.5 Tipologi Trayek

Jaringan Trayek	Klasifikasi Trayek	Jenis Kawasan yang Dilayani	Jenis Pelayanan	Moda yang Digunakan	Tipe Terminal yang Disinggahi
AKAP	Langsung	Melayani angkutan antar kawasan secara tetap yang bersifat massal dan langsung	Cepat, terjadwal	Bus Besar untuk Kota Raya dan Kota Besar dan Bus Sedang untuk kota sedang dan kecil	Tersedianya terminal penumpang tipe A pada awal pemberangkatan, persinggahan, dan terminal tujuan
AKDP	Langsung	Melayani angkutan antar kawasan secara tetap yang bersifat massal dan langsung	Cepat, terjadwal	Bus besar untuk Kota Raya dan Kota Besar dan Bus Sedang untuk kota sedang dan kecil	Tersedianya terminal penumpang sekurang-kurangnya tipe B pada awal pemberangkatan, persinggahan, dan terminal tujuan
KOTA	Utama, cabang, ranting	Melayani angkutan antar kawasan utama, antara kawasan utama dan kawasan pendukung dengan ciri-ciri melakukan perjalanan ulang-alik secara tetap dengan pengangkutan yang bersifat massal	Cepat, lambat, berjadwal	Bus besar sampai Mobil penumpang Umum	Tersedianya terminal penumpang sekurang-kurangnya tipe B pada awal pemberangkatan, persinggahan, dan terminal tujuan
Perdesaan	Cabang, ranting		Lambat, tidak berjadwal	Bus sedang sampai Mobil Penumpang Umum	Tersedianya terminal penumpang sekurang-kurangnya tipe C pada awal pemberangkatan, dan terminal tujuan

Sumber :Pedoman Teknis Ditjen HubDar, 1996

2.3 Atribut Pelayanan Angkutan Umum

1. Atribut pelayanan angkutan umum menurut Manheim (1979)

Atribut pelayanan merupakan atribut dari sistem transportasi yang mempengaruhi kepuasan konsumen, seperti kapan, dimana, untuk apa, dengan moda apa, dengan rute yang mana, melakukan pergerakan atau perjalanan. Konsumen yang berbeda akan mempertimbangkan atribut pelayanan yang berbeda pula. Dalam kenyataan konsumen tidak mempertimbangkan suatu atribut pelayanan yang ada pada suatu jenis pelayanan tertentu, tetapi hanya mengidentifikasikan beberapa variabel pelayanan yang dianggap paling besar pengaruhnya terhadap profesinya (Manheim, 1979). Beberapa contoh atribut untuk pelayanan jasa dibidang transportasi dari berbagai pertimbangan para konsumen telah dirumuskan oleh Manheim, 1979 *dikutip dalam tesis ITB, Indri Nurvia Puspita 2007* yang dianggap bisa mewakili pelayanana terhadap konsumen yang berpengaruh terhadap tiap aktivitas konsumen yang berbeda adalah sebagai berikut :

1. Waktu
   a. Waktu perjalanan total;
   b. Keandalan (Variasi waktu perjalanan);
   c. Waktu *transfer;*
   d. Frekuensi perjalanan;
   e. Jadwal waktu perjalanan.
2. Ongkos Pengguna Jasa
   a. Ongkos transportasi langsung, seperti : tarif, biaya peralatan, biaya bahan bakar, dan biaya parkir;
   b. Ongkos operasi langsung lainnya, seperti : biaya muat dan dokumentasi;
   c. Ongkos tak langsung, seperti : biaya pemeliharaan, biaya gedung atau asuransi;
   d. Frekuensi perjalanan.
3. Keselamatan dan Keamanan
   a. Kemungkinan terjadinya kerusakan saat bongkar muat;
   b. Kemungkinan terjadinya kecelakaan;
   c. Perasaan aman;

4. Kesenangan dan Kenyamanan Pengguna Jasa
   a. Jarak perjalanan;
   b. Jumlah pertukaran kendaraan yang harus dilakukan;
   c. Kenyamanan fisik (suhu, kebersihan);
   d. Kenyamanan psikologis (status, pemilikan sendiri);
   e. Kesenangan lainnya (penanganan bagasi, *ticketing*, pelayanan makan atau minum, kesenangan selama perjalanan, keindahan dan sebagainya);
   f. Kesenangan perjalanan.
5. Pelayanan Ekpedisi
   a. Asuransi kerugian;
   b. Hak pengiriman kembali.

2. Atribut pelayanan angkutan umum menurut Schumer (1974)

Menurut Schumer (1974) atribut-atribut tingkat pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Kecepatan, periode yang dilalui penumpang atau barang sejak memulai sampai tiba di tempat tujuan, dalam hal ini termasuk waktu bongkar muat, pengisian bahan bakar, dan perbaikan peralatan;
2. Keselamatan, meliputi keselamatan orang atau barang yang diangkut serta keamanan bagi yang lain;
3. Kapasitas, yaitu kesediaan sarana dengan kapasitas yang memadai untuk tiap tingkat permintaan yang dapat diterima;
4. Frekuensi, yaitu keteraturan kedatangan dan keberangkatan;
5. Keteraturan, waktu-waktu tertentu dari alat transportasi tersebut berjalan
6. Menyeluruh, keterkaitan antar moda;
7. Tanggung jawab, yaitu pertanggungjawaban yang sah atas pengusahaan alat transportasi dan kemampuan membayar kompensasi jika terjadi klaim dari pengguna jasa atas ketidakpuasan mereka terhadap kualitas pelayanan;
8. Kenyamanan dalam perjalanan, meliputi tempat duduk, sirkulasi, dan pengaturan suhu serta fasilitas perjalanan jarak jauh seperti akomodasi dan pelayanan makan & minum;
9. Ekonomis, yaitu ongkos yang wajar dan dapat diterima.

3. Atribut pelayanan angkutan umum menurut Wells (1975)

Tujuan dasar dari penyediaan angkutan umum, *(Wells, 1975 dikitip Tamin 2000)* mengatakan bahwa menyediakan pelayanan angkutan yang baik, handal, nyaman, aman, cepat dan murah untuk umum. Hal ini dapat diukur secara relatif dari kepuasan pelayanan beberapa kriteria angkutan umum ideal antara lain adalah:

1. Keandalan
    a. Setiap saat tersedia;
    b. Waktu singkat.
2. Kenyamanan
    a. Pelayanan yang sopan;
    b. Terlindung dari cuaca buruk;
    c. Mudah turun naik kendaraan;
    d. Tersedia tempat duduk setiap saat;
    e. Tidak bersesak-sesak;
    f. Interior yang menarik;
    g. Tempat duduk yang enak.
3. Keamanan
    a. Terhindar dari kecelakaan;
    b. Bebas dari kejahatan.
4. Waktu perjalanan
    a. Waktu di dalam kendaraan singkat.

4. Atribut pelayanan dan standar pelayanan angkutan umum menurut Peraturan Menteri Nomor. 10 Tahun 2012

Standar minimal angkutan pelayanan angkutan massal berbasis jalan yakni terbagi atas enam indikator stantar pelayanan. Akan tetapi, tidak keseluruhan standar angkutan umum yang digunakan, ada beberapa standar yang tidak digunakan dikarenakan terlalu sulit untuk diterapkan pada angkutan umum tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat di bawah ini:

1) Keamanan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terbebasnya pengguna jasa dari gangguan perbuatan melawan hokum dan/atau rasa takut. Terbagi atas enam indikator pelayanan yaitu :
   a. Identitas kendaraan berupa nomor dan nama kendaraan dengan nilai ukur minimal terdapat satu stiker.
   b. Tanda pengenal pengemudi berupa kartu dan nomor induk pengemudi dengan jumlah minimal terdapat satu kartu.
   c. Lampu isyarat tanda bahaya berupa tombol dan lampu isyarat tanda bahaya minimal terdapat satu.
   d. Lampu penerangan dengan nilai ukur ada dan berfungsi dengan baik.
   e. Petugas keamanan dengan jumlah minimal ada ada satu petugas.
   f. Kaca film dengan nilai ukur maksimal 60% kegelapan.

2) Keselamatan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terhindarnya dari resiko kecelakaan disebabkan oleh faktor manusia, sarana dan prasarana. Terdiri dari empat indikator yaitu :
   a. Kelaikan kendaraan dengan nilai ukur lulus uji kelaikan kendaraan.
   b. Peralatan keselamatan terdiri dari palu pemecah kaca, tabung pemadam kebakaran, dan tombol pembuka pintu otomatis dengan nilai ukur ada dan berfungsi dengan baik.
   c. Fasilitas kesehatan berupa kotak P3K dengan nilai ukur minimal satu set setiap kendaraan.
   d. Informasi tanggap darurat berupa informasi pengaduan minimal terdapat satu stiker.

3) Kenyamanan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan suatu kondisi nyaman, bersih, indah dan sejuk yang dapat dinikmati pengguna jasa. Tediri dari empat indikator yaitu :
   a. Lampu penerangan dengan nilai ukur jumlah lampu dan berfungsi dengan baik.
   b. Kapasitas angkut dengan nilai ukur sesuai dengan kapasitas angkut.

c. Fasilitas pengatur suhu ruangan dengan nilai ukur berupa *air conditioner* (AC) berfungsi dengan baik.
d. Fasilitas kebersihan berupa tempat pembuangan sampah dengan nilai ukur ada minimal satu tempat sampah.

4) Keterjangkauan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kemudahan bagi pengguna jasa mendapatkan akses Angkutan Massal Berbasis Jalan dan tarif yang terjangkau.
   a. Ketersediaan integrasi jaringan pengumpan berupa angkutan umum dalam kota dengan nilai ukur ada dan terlayani.
   b. Tarif terjangkau berupa biaya yang ditawarkan operator dengan nilai ukur sesuai dengan SK tarif yang berlaku di daerah tersebut.

5) Kesetaraan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan perlakuan khusus berupa aksesibilitas, prioritas pelayanan, dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa penyandang cacat, manusia lanjut usia, anak-anak, dan wanita hamil.
   a. Kursi prioritas berupa tempat duduk prioritas dengan nilau ukur minimal ada empat kursi.
   b. Ruang khusus bagi pengguna kursi roda dengan nilai ukur harus tersedia.

6) Keteraturan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kepastian waktu pemberangkatan dan kedatangan mobil bus serta tersedianya informasi perjalanan bagi pengguna jasa.
   a. Waktu tunggu, 7 – 10 menit
   b. Kecepatan Perjalanan rata-rata perjalanan maksimal 70Km/Jam
   c. Ketepatan waktu dan kepastian jadwal keberangkatan dan kedatangan mobil bus
   d. Informasi gangguan perjalanan mobil bus berupa stiker pengaduan
   e. Sistem pembayaran manual dan *smartcard*

Atribut yang akan digunakan di dalam penelitian ini adalah berdasarkan Peraturan Menteri Nomor. 10 Tahun 2012, tentang standar pelayanan minimal angkutan umum missal berbasis jalan. Jika dibandingkan keempat atribut pelayanan angkutan umum tersebut di atas, dapat dilihat bahwa ada beberapa atribut yang menjadi aspek penting untuk pelayanan angkutan umum. Perbandingan antar kelompok atribut disusun dalam bentuk matriks sebagai mana tersedia pada tabel di bawah ini.

Tabel II.6 Atribut Pelayanan Angkutan Umum

PM. No. 10 (2012)	Wells (1975)	Manheim (1979)	Schumer (1974)
Keamanan -Identitas kendaraan -Tanda pengenal pengemudi -Lampu isyarat tanda bahaya -Lampu penerangan -Petugas keamanan -Kaca film	**Kemananan** -Terhindar dari kecelakaan -Bebas dari kejahatan	**Kemananan** -Kemungkinan terjadi kerusakan saat bongkat buat -Perasaan aman	
Keselamatan -Kelaikan kendaraan -Peralatan keselamatan -Fasilitas kesehatan -Informasi tanggap darurat		**Keselamatan** -Kemungkinan Terjadi Kecelakaan	**Keselamatan** -Keselamatan orang dan barang yang diangkut
Kenyamanan -Lampu penerangan -Kapasitas angkut -Fasilitas pengatur suhu ruangan -Fasilitas kebersihan	**Kenyamanan** -Pelayanan yang sopan -Terlindung dari cuaca buruk -Mudah turun naik kendaraan -Tersedia tempat duduk setiap saat -Tidak berdesak-desak -Interior menarik -Tempat duduk yang enak	**Kenyamanan** -Jarak Perjalanan -Jumlah pertukaran kendaraan -Kenyamanan fisik (suhu,kebersihan) -Kenyamanan psikologi (status, pemilikan sendiri) -Kesenangan lain (penanganan bagasi,*ticketing*,pelayanan makan&minum,kesenangan selama perjalanan	**Kenyamanan** -Tempat duduk,sirkulasi,pengaturan suhu.
Keterjangkauan -Ketersediaan jaringan trayek pengumpan -Tarif terjangkau		**Ongkos Pengguna Jasa** -Ongkos transportasi langsung : tarif, biaya peralatan, biaya bahan bakar, dan biaya parkir	**Ekonomis** -Ongkos yang wajar dan dapat diterima

PM. No. 10 (2012)	Wells (1975)	Manheim (1979)	Schumer (1974)
Kesetaraan -Kursi prioritas -Ruang khusus kursi roda			
Keteraturan -Waktu tunggu -Ketepatan waktu dan kepastian jadwal keberangkatan dan kedatangan mobil bus -Sistem pembayaran	**Keandalan** -Setiap saat tersedia -Waktu singkat **Waktu Perjalanan** -Waktu di dalam kendaraan singkat	**Waktu** -Waktu perjalanan total -Keandalan (variasi waktu perjalanan) -Frekuensi perjalanan -Jadwal waktu perjalanan	**Kecepatan** -Waktu keseluruhan **Frekuensi** -Keteraturan kedatangan dan keberangkatan. **Keteraturan** -Waktu-waktu tertentu alat transportasi tersebut berjalan

Sumber : Studi Literatur

Atribut-atribut pelayanan seperti pada **Tabel II.6** dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori yaitu :

1. Atribut pelayanan yang dipentingkan oleh semua sumber. Atribut ini adalah kenyamanan dan keteraturan.
2. Atribut yang hanya termasuk pada 3 (tiga) sumber, yaitu keamanan, keselamatan, dan keterjangkauan.
3. Atribut pelayanan yang hanya dipentingkan oleh sumber Peraturan Menteri Nomor. 10 Tahun 2012, yakni kesetaraan.