

**ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN KENDARAAN ANGKUTAN UMUM  
DI TERMINAL TIPE A RAJABASA KOTA BANDAR LAMPUNG**

**Rosidah**

Universitas Tulang Bawang  
idahros40@gmail.com

**ABSTRAK**

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis prosedur pelayanan kendaraan angkutan umum di terminal tipe A Rajabasa Kota Bandar Lampung. Prasarana adalah media yang mewadahi sarana dalam melakukan aktivitas pergerakan yaitu jalan raya, sedangkan sarana adalah alat angkut, user sebagai pengguna, dan lingkungan adalah kondisi sekitar yang mempengaruhi pergerakan lalu lintas. Kemacetan jalan raya berpengaruh bagi pengguna lalu lintas terutama bagi angkutan barang, karena tujuan transportasi yaitu pemindahan barang, orang dan jasa dari suatu tempat ke tempat yang lain menjadi terhambat. Transportasi merupakan unsur yang sangat berpengaruh dalam roda perekonomian. Berdasarkan hasil penelitian bahwa adanya kesadaran antar pengguna jalan maupun terminal diharapkan meningkatkan pelayanan keselamatan salah satunya dengan perawatan kendaraan dan terminal. Pihak terminal rajabasa telah melakukan yang terbaik untuk mencegah tindak kriminalitas. Adanya aturan zonasi penumpang keberangkatan dan kedatangan penumpang bus merupakan upaya dalam pelayanan kehandalan/keteraturan di terminal rajabasa. Adapun saran dari peneliti adalah tindak tegas oknum yang tidak bertanggung jawab, dengan melakukan patrol rutin dan berkelanjutan agar dapat memberantas tindak kriminalisme dan premanisme

Kata Kunci : pelayanan, kendaraan umum, terminal tipe A

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to study and analyze the procedure of public transport services in the type A terminal Rajabasa Bandar Lampung City. Infrastructure is a medium that facilitates the means of moving, namely the highway, while the means is a means of transportation, users as users, and the environment is related to traffic movement. Road congestion for traffic users is related to the transportation of goods, because the purpose of transportation is the removal of obstructed goods, people and services from one place to another. Transportation is the most important in the economic wheel. Based on the results of research that shows awareness among road users and terminals is expected to improve safety services, one of them with vehicle and terminal maintenance. The Rajabasa terminal has done their best to prevent crime. The existence of zoning rules on boarding and arrival of bus passengers is an effort in the field of responsibility / regularity at the Rajabasa terminal. The suggestions from researchers are the follow-up of irresponsible people, by conducting routine and managed patrols so that members of the criminal and gengsterism can be carried out*

*Keywords: service, public transportation, terminal type A*

## **PENDAHULUAN**

Dalam rangka mencapai tujuan pembangunan nasional sebagai bentuk pengamalan pancasila, transportasi memiliki posisi penting dalam pembangunan yang berwawasan lingkungan. Transportasi merupakan sarana yang membantu memperlancar roda perekonomian dan mempengaruhi semua aspek kehidupan. Pentingnya transportasi tersebut tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang dari dan keseluruh pelosok daerah. Sehubungan dengan itu, transportasi penumpang dan barang dalam kota, antar kota dan antar daerah harus dibina dan dikembangkan agar mampu berperan dalam meningkatkan kelancaran lalu lintas dan keselamatan dalam berkendara.

Lalu lintas dipengaruhi oleh 4 faktor yaitu, prasarana, sarana, user dan lingkungan. Keempat faktor tersebut saling berkesinambungan membentuk sistem lalu lintas. Prasarana adalah media yang mewadahi sarana dalam melakukan aktivitas pergerakan yaitu jalan raya, sedangkan sarana adalah alat angkut, user sebagai pengguna, dan lingkungan adalah kondisi sekitar yang mempengaruhi pergerakan lalu lintas. Kemacetan jalan raya berpengaruh bagi pengguna lalu lintas terutama bagi angkutan barang, karena tujuan transportasi yaitu pemindahan barang, orang dan jasa dari suatu tempat ke tempat yang lain menjadi terhambat.

Transportasi merupakan unsur yang sangat berpengaruh dalam roda

perekonomian. Penataan sistem transportasi harus dilakukan secara terpadu sebagai satu kesatuan sistem transportasi nasional agar mampu mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang seimbang dengan tingkat kebutuhan dan permintaan.

Salah satu aspek transportasi yang menyangkut hajat hidup orang banyak adalah angkutan umum. Pengembangan angkutan umum masal berbasis jalan di wilayah perkotaan diarahkan untuk menciptakan pelayanan yang handal dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat pengguna jasa angkutan umum. Untuk jangka panjang, diharapkan keberadaan pelayanan angkutan umum mampu mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap penggunaan kendaraan pribadi.

Terminal sebagai prasarana angkutan penumpang, tempat kendaraan untuk mengambil dan menurunkan penumpang, tempat pertukaran jenis angkutan yang terjadi sebagai akibat tuntutan efisiensi pengangkutan. Secara luas fungsi terminal menurut Adisasmita dan Sasmita (2011:122) terdiri dari 3 unsur yaitu : a) fungsi terminal bagi penumpang adalah untuk kenyamanan menunggu, kenyamanan perpindahan dari satu moda (kendaraan) ke moda lainnya, tempat fasilitas informasi dan parkir kendaraan pribadi; b) fungsi terminal bagi pemerintah adalah dari segi perencanaan manajemen lalu lintas untuk menata lalu lintas dan angkutan serta menghindari kemacetan, sumber pungutan retribusi dan sebagai pengendalian pergerakan

kendaraan umum; c) fungsi terminal bagi operator atau pengusaha adalah untuk mengatur operasi bus, fasilitas istirahat dan informasi, dan sebagai fasilitas pangkalan.

Terkait dengan masalah diatas maka perlu dikaitkan dengan kebijakan publik. Menurut Dwiyanto Indiahono (2009: 18): Kebijakan publik dalam kerangka substantif adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memecahkan masalah publik yang dihadapinya. Dengan membawa kebijakan publik ke ranah upaya pemecahan masalah publik maka warna administrasi publik akan terasa lebih kental. Pengertian di atas menekankan bahwa kebijakan publik merupakan upaya yang ditempuh pemerintah dalam menyelesaikan permasalahan publik, melalui perencanaan manajemen yang baik, maka perusahaan dapat melihat keadaan ke depan, memperhitungkan kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi, serta menjabarkan kegiatan dan membuat urutan prioritas utama yang ingin dicapai organisasi.

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis analisis pelayanan kendaraan angkutan umum studi pada terminal Tipe A Rajabasa Kota Bandar Lampung.

## **METODELOGI PENELITIAN**

Penelitian ini akan mengambil lokasi penelitian di Terminal Tipe A Rajabasa Bandar Lampung. Bentuk penelitian ini adalah penelitian

deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk pengukuran yang cermat terhadap fenomena sosial tertentu. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang disajikan secara depenulis. Dalam penelitian kualitatif yang memusatkan pada sajian deskriptif, data yang dikumpulkan terutama berupa kata-kata, kalimat atau gambar yang memiliki arti lebih dari pada sekedar frekuensi. Peneliti menekankan catatan yang menggambarkan situasi sebenarnya guna mendukung penyajian data. (H. B. Sutopo, 2002: 35)

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Terminal Rajabasa dibangun di atas tanah seluas  $\pm$  12 Ha. Milik Pemerintah Kota Bandar Lampung yang berada di sekitar kelurahan rajabasa, Kecamatan Rajabasa. Adapun batas dari Terminal Rajabasa meliputi: a) Utara berbatasan dengan Kelurahan Rajabasa. b) Selatan berbatasan dengan Jalan Zainal Abidin PA. c) Timur berbatasan dengan Universitas Lampung. d) Barat berbatasan dengan Kelurahan Rajabasa.

Terminal Induk Rajabasa adalah satu-satunya terminal tipe A di provinsi Lampung yang berada di Bandar Lampung dan merupakan gerbang utama transportasi darat dari Pulau Sumatra menuju Pulau Jawa dan sebaliknya. Terminal Rajabasa dibangun pada tahun 1980 dengan menggunakan dana APBN dan diresmikan oleh Bpk. Surharjono selaku Kepala Dinas Perhubungan

Provinsi Lampung dan pada saat diresmikannya, Terminal Rajabasa masih termasuk wilayah administratif Lampung Selatan.

Prosedur pelayanan di Terminal Tipe A Rajabasa sama seperti terminal pada umumnya. Penumpang berhak memilih menggunakan angkutan AC atau non-AC dengan tarif yang disesuaikan. Standar pelayanan Terminal Penumpang disediakan dan dilaksanakan oleh penyelenggaraan terminal penumpang dalam hal ini Terminal Induk Rajabasa Tipe A.

Selain menetapkan standar komponen kendaraan yang terkait dengan kelayakan jalan kendaraan, pelayanan keselamatan juga memperhatikan beberapa indikator antara lain jalur pejalan kaki, jalur evakuasi, alat pemadam kebakaran, fasilitas kesehatan, dan informasi fasilitas keselamatan yang terdapat di terminal tipe A. Adanya upaya peningkatan pelayanan keselamatan tentu bukan hanya tanggung jawab pemerintah saja melainkan tanggung jawab semua pihak. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Nasirin (Supir Angkot) yang menyatakan bahwa :

*“Kalo keselamatan ya pasti yang jadi sasaran ya supir pak. Pastilah. Tapi kan gak bisa nyalahin supir aja.”*

*“Biasanya motor yang bawanya asal-asalan, terus nyenggol angkot. Sekarang motor banyak banget apalagi ada gojek”* (Wawancara tanggal 10 Juli 2018)

Hal serupa juga diungkapkan Asep (Kernet Angkot) yang menyatakan bahwa :

*“Supir mah bawanya hati-hati apalagi sekarang macet dimana-mana jadi gak ugal-ugalan. Ada asuransi dari jasa raharja, tapi jangan sampe deh.”*

*“Kalau terminal rajabasa kebanyakan bus jadi suka bikin ngeri kalo gak hati-hati”* (Wawancara tanggal 10 Juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, sebagai penyedia jasa angkutan umum adalah tanggung jawab supir yang mengendalikan kendaraan sedangkan penumpang hanya sebagai pengguna jasa. Terminal Induk Rajabasa dikenal dengan tempat tunggu penumpang Bus antar daerah maupun provinsi sehingga keberadaan bus-bus besar menjadi ancaman keselamatan bagi pejalan kaki ataupun mobil minibus apabila tidak berhati-hati. Sebaiknya pihak terminal menyediakan jalur angkot dan bus terpisah dibarengi dengan sanksi pelanggaran agar menimbulkan efek jera.

Sebagai pengguna jasa angkutan umum, Annisa menyatakan bahwa :

*“Untuk keselamatan di terminal rajabasa kadang kalo kita jalan kaki udah sembarangan. Seharusnya pejalan kaki kan ditrotoar trotoarnya ada tapi udah pada rusak.”*

*“Saya gak tau kalau disini ada fasilitas kesehatan, gak pernah liat soalnya.”*

*“Asuransi jasa raharja kalo gak salah untuk kecelakaan lalu lintas.”* (Wawancara tanggal 26 Juni 2018)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, keselamatan menjadi tanggung

jawab bersama. Adanya kesadaran antar pengguna jalan maupun terminal diharapkan meningkatkan pelayanan keselamatan salah satunya dengan perawatan kendaraan dan terminal. Sebagai penumpang yang membeli jasa di terminal seharusnya mendapatkan pelayanan yang optimal, bukan hanya sebagai tempat transit/tunggu kendaraan angkutan umum saja. Pelayanan keselamatan tidak terlepas dari fasilitas kesehatan untuk itu penyediaan rambu-rambu sebagai informasi fasilitas yang ada di terminal disediakan dengan baik. Disamping itu, pemerintah bersama PT. Jasa Raharja memiliki tanggung jawab dalam memberikan asuransi kecelakaan lalu lintas sebagai upaya jaminan keselamatan.

Maraknya kejahatan di terminal maupun angkutan umum membuat masyarakat resah. Pada dasarnya, angkutan umum yang menyelenggarakan angkutan orang memiliki standar keamanan yang meliputi identitas kendaraan, identitas pengemudi angkutan, lampu penerangan, kaca film dan lampu isyarat tanda bahaya. Seperti yang diketahui, kebanyakan supir angkutan umum tidak memiliki surat izin mengemudi atau merupakan supir tembak, hal ini sesuai dengan pendapat Sarah Ayu (Penumpang Angkutan Umum) yang menyatakan bahwa :  
*“Adik saya kecopetan di Terminal Rajabasa, belum merasa aman. Terminal ini kan terkenal rawan, harapan saya lebih ditingkatkan lagi keamanannya.”* (Wawancara tanggal 25 Juli 2018)

Hal serupa juga diungkapkan ibu Sariyem (Penumpang Angkutan Umum) yang menyatakan bahwa :

*“Saya pernah lihat penumpang lain yang hampir dicopet tapi saya gak berani tegur karna takut dia bawa senjata tajam.”*

*“Lampung terkenal dengan supir yang ugal-ugalan, beda banget sama di daerah lain. Angkot disini juga dimodif, seharusnya kan gak boleh. Harapan saya semoga aparat yang berwenang bisa menindak tegas.”* (Wawancara tanggal 25 Juli 2018)

Sedangkan Rudyanto (Supir Angkutan Umum) menyatakan bahwa :

*“Pasti ada aja yang mintain duit di terminal. Biar kitanya bisa ngetem. Alesannya duit keamanan.”* (Wawancara tanggal 24 Juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara di atas jelas sekali keamanan angkutan umum sangat tidak sesuai standar. Para penumpang tidak mempunyai pilihan lain ketika didapati angkutan umum yang membuat tidak nyaman. Maraknya preman baik di angkutan umum maupun terminal sangat merugikan masyarakat. Adanya pungutan liar yang dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab terpaksa diindahkan agar tidak mengganggu aktifitas angkutan umum. Sehingga harus ada regulasi dan sikap yang tegas untuk memberantas premanisme di terminal.

Ketika berbicara mengenai kehandalan ataupun keteraturan, angkutan umum dikenal dengan kesemrautannya. Apalagi dalam

memperebutkan penumpang, para supir angkutan umum tidak segan adu jotos apabila merasa diperlakukan tidak adil. Hal ini seperti yang diungkapkan Rudiyanto (Supir Angkutan Umum) yang menyatakan bahwa :

*“Kalau lagi ngetem aturannya kan penuh dulu yang didepan, kadang penumpangnya asal naik aja. Makanya sering ribut antar supir.”* (Wawancara tanggal 24 Juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dilihat ketidak teraturan yang terjadi di terminal rajabasa. Manajemen dalam pelayanan angkutan umum yang ada dirasa kurang optimal. Baiknya manajemen terminal menyediakan layanan yang dapat mengarahkan supir angkutan umum maupun penumpang secara teratur. Karena pada kenyataannya segala aktifitas di terminal rajabasa dilakukan secara manual. hal ini yang menjadi kelemahan yang menciptakan ketidakteraturan manajemen dalam mengelola terminal.

Selain dari segi keamanan dan keselamatan, segi kenyamanan juga harus diperhatikan, antara lain soal daya angkut mobil Bus harus sesuai dengan kapasitas angkut. Berdasarkan hasil wawancara dengan Dian Putri (Penumpang Bus) yang menyatakan bahwa :

*“Kalau mau naik Bus dari terminal kejauhan, jadi suka nunggu di lampu merah sukarama. Lebih dekat. Tapi ya resiko kalo gak kebagian tempat duduk ya mau gak mau berdiri. Mau gimana lagi.”* (Wawancara tanggal 10

Juli 2018) Sedangkan Wahidin (Penumpang Bus) juga menyatakan sebagai berikut :

*“Saya biasa naik Bus Ekonomi. Kalau ditanya nyaman ya gitu sesuai dengan tarif (tertawa). Ada kawatirnya juga, soalnya Bus lama masih dioperasikan. Pernah juga mogok di tanjakan tarahan. Kan serem juga. Bisa dibilang gak layak jalan.”* (Wawancara tanggal 10 Juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, kenyamanan penumpang Bus jauh dari kata nyaman. Muatan yang melebihi kapasitas dapat membahayakan keselamatan dan menimbulkan kecelakaan lalu lintas serta dapat merusak infrastuktur jalan. Dari segi fisik Bus yang tidak layak jalan seharusnya ada pemeriksaan dan pengawasan rutin dari pihak terminal. Selain itu, para penumpang yang turun Bus di terminal menghindari banyaknya tukang ojek yang menyerobot bahkan terkesan memaksa. Hal tersebut jelas mengganggu kenyamanan penumpang.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelayanan Keselamatan  
Adanya kesadaran antar pengguna jalan maupun terminal diharapkan meningkatkan pelayanan keselamatan salah satunya dengan perawatan kendaraan dan terminal. Sebagai penumpang yang membeli

jasa di terminal seharusnya mendapatkan pelayanan yang optimal, bukan hanya sebagai tempat transit/tunggu kendaraan angkutan umum saja. Disamping itu, pemerintah bersama PT. Jasa Raharja memiliki tanggung jawab dalam memberikan asuransi kecelakaan lalu lintas sebagai upaya jaminan keselamatan.

2. **Pelayanan Keamanan**  
Pihak terminal rajabasa telah melakukan yang terbaik untuk mencegah tindak kriminalitas. Pada dasarnya, untuk menciptakan rasa aman di terminal diharapkan keikutsertaan masyarakat didalamnya.
3. **Pelayanan Keteraturan**  
Adanya aturan zonasi penumpang keberangkatan dan kedatangan penumpang Bus merupakan upaya dalam pelayanan kehandalan /keteraturan di terminal rajabasa.
4. **Pelayanan Kenyamanan**  
Pihak terminal berusaha memberikan kenyamanan bagi seluruh penerima jasa baik penumpang maupun pemilik armada. Pemberlakuan sistem zonasi diharapkan meminimalisir tindak kriminalisme dan premanisme yang ada di terminal.

### **Saran**

Berdasarkan simpulan di atas, peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Terminal rajabasa terkenal rawan, untuk itu harapan peneliti yaitu perbanyak titik keamanan dan pos

- kepolisian yang membuat masyarakat merasa aman.
2. Tindak tegas oknum yang tidak bertanggung jawab, dengan melakukan patroli rutin dan berkelanjutan agar dapat memberantas tindak kriminalisme dan premanisme.
3. Pelayanan di terminal dibuat sedikit menarik dengan menampilkan petugas-petugas yang mengutamakan salam, senyum, dan sapa sehingga menimbulkan suasana baru.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Indiahono, Dwiyanto. 2009. Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analisis. Gava Media: Yogyakarta
- Kasmir, Pemasaran Bank, (Jakarta: Kencana, 2005), Cet ke-2, h. 205
- Kusumanegara, Solahuddin. 2010. Model dan Aktor dalam Proses kebijakan Publik. Gava Media: Yogyakarta
- Munir, Manajemen Pelayanan Umum, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 275
- Nugroho, Riant. 2008. Public Policy. Teori Kebijakan Analisis Kebijakan Proses Kebijakan Perumusan, Implementasi, Evaluasi, Revisi Risk Management Dalam Kebijakan Publik, Kebijakan Sebagai The Fifth Estate, Metode Penelitian Kebijakan. PT Elex Media Komputindo: Jakarta.