
EVALUASI TINGKAT PELAYANAN ANGKUTAN KOTA KOPERASI WAHANA KALPIKA PROVINSI DKI JAKARTA TERHADAP SISTEM TRANSPORTASI NASIONAL

Nur Achmad Jabrial

Sekolah Tinggi Manajemen Transportasi Malahayati Jakarta

Alamat: Marunda, Cilincing, Jakarta Utara, Daerah Khusus Jakarta 14150

Korespondensi penulis: nurachmadjabrialshmm@gmail.com

ABSTAK : Pelayanan angkutan kota khususnya di Provinsi DKI Jakarta mengacu kepada Sistem Transportasi Nasional (Sistranas) sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM. 49 Tahun 2005 yang merupakan tatanan transportasi yang terorganisasi secara kesisteman untuk dijadikan sebagai pedoman dan landasan dalam perencanaan, pembangunan, penyelenggaraan transportasi guna mampu mewujudkan pelayanan transportasi yang efektif dan efisien. Koperasi Wahana Kalpika (KWK) wadah usaha angkutan umum/kota bis kecil (Angkot) yang keberadaannya telah memberikan andil terhadap jasa pelayanan umum. KWK menghimpun 3.500 anggota dengan mengelola 6.238 unit armada, 1.125 unit sudah tergabung Mikrotrans Jaklingko sisanya masih reguler yang memberi jasa layanan di 81 trayek se- DKI Jakarta. Unit usaha armada KWK dalam pelaksanaan operasionalnya diperlukan adanya evaluasi atas tingkat pelayanan yang diberikan agar sesuai dengan (Sistranas). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan evaluasi tingkat pelayanan KWK apakah telah sesuai Sistem Transportasi Nasional serta faktor penghambatnya. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang bersifat eksploratif. Teknik analisa data bersifat subjektif dengan melakukan observasi atau pengamatan dilakukan secara berkelanjutan. Untuk pengolan data dengan kategorisasi data, penyajian data sampai kepada penarikan kesimpulan. Pelaksanaan evaluasi tingkat pelayanan KWK terhadap Sistranas berjalan sesuai Peraturan Perundang undangan, memberikan pelayanan secara maksimal untuk mencapai efektif dan efisien bagi pengguna layanannya diukur berdasarkan evaluasi yang di lakukan oleh tim pengawas KWK secara Internal maupun ada pihak auditor eksternal. Hasil evaluasi yang dilakukan KWK terus berbenah meningkatkan layanan kepada masyarakat dalam memberikan layanannya berkomitmen. Faktor penghambat yaitu pada layanan reguler terdapat unit armada yang usianya sudah tidak boleh beroperasi, dengan surat-surat sudah tidak berlaku, unit-unit ini dipaksa beroperasi pada jalur trayeknya

EVALUASI TINGKAT PELAYANAN ANGKUTAN KOTA KOPERASI WAHANA KALPIKA PROVINSI DKI JAKARTA TERHADAP SISTEM TRANSPORTASI NASIONAL

tetapi pada jam tertentu dan tidak sampai jalan raya untuk menghindari pengawasan dari KWK dan Dinas Perhubungan.

Kata Kunci : *Evaluasi Tingkat Pelayanan, Sistem Transportasi Nasional.*

PENDAHULUAN

Transportasi memiliki peran strategis dalam pembangunan nasional. Selain mampu menjalin konektivitas antar wilayah, transportasi juga dapat menjadi penggerak perekonomian suatu wilayah. Dari aspek politik, transportasi dapat menjadi wahana pemersatu bangsa dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia serta mendukung kegiatan pemerintahan di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan transportasi di Indonesia masih menemui kendala permasalahan terutama kebijakan dan implementasinya yang bersifat parsial pada masing-masing moda transportasi. Akibatnya, kebijakan yang dihasilkan maupun pembangunan infrastruktur dan pengoperasiannya terkesan berjalan sendiri-sendiri.

Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Provinsi menjadi tujuan utama bagi masyarakat disekitar DKI Jakarta seperti kota Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi dalam hal melakukan perjalanan berbagai kegiatan. Meningkatnya jumlah penduduk dan bertambahnya perumahan di pinggiran Kota DKI Jakarta salah satu faktor penyebab terjadinya perjalanan mobilitas yang tinggi yang memerlukan macam moda angkutan umum/angkutan kota yang baik, angkutan umum yang mampu memberikan kinerja maksimal sehingga permasalahan mobilitas dan aksesibilitas kendaraan penumpang dapat teratasi.

Penyelenggaraan angkutan umum bukanlah masalah yang sederhana, hal ini dikarenakan adanya kepentingan yang saling bertolak belakang antara pengguna jasa angkutan dan penyedia jasa angkutan. Kinerja pelayanan angkutan kota khususnya di Provinsi DKI Jakarta mengacu kepada Sistem Transportasi Nasional (Sistranas) sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM. 49 Tahun 2005 Tentang Sistem Transportasi Nasional ini merupakan tatanan transportasi yang terorganisasi secara kesisteman untuk dijadikan sebagai pedoman dan landasan dalam perencanaan, pembangunan, penyelenggara- an transportasi guna mampu mewujudkan pelayanan transportasi yang efektif dan efisien.

Di DKI Jakarta angkutan umum/kota penyelenggaraannya dilakukan oleh beberapa operator, salah satunya Koperasi Wahana Kalpika (KWK). KWK adalah wadah usaha angkutan umum/kota bis kecil (Angkot) yang keberadaannya telah memberikan andil terhadap jasa pelayanan umum. KWK menghimpun 3.500 anggota dengan mengelola 6.238 unit armada,

1.125 unit sudah tergabung Mikrotrans Jaklingko sisanya masih reguler yang memberi jasa layanan di 81 trayek se- DKI Jakarta. Unit armada KWK mudah untuk dikenali, unuk reguler mempunyai ciri-ciri berwarna merah dengan tulisan pada samping body kanan kiri bertuliskan Koperasi Wahana Kalpika dan pada kaca depan atas terdapat tulisan trayek dari setiap unitnya. Sedangkan Mikrotrans Jaklingko KWK terdapat stiker tulisan Mikrotrans pada bodynya. Unit usaha armada KWK dalam pelaksanaan operasionalnya diperlukan adanya evaluasi atas tingkat pelayanan yang diberikan agar sesuai dengan Sistem Transportasi Nasional (Sistranas) yang ditetapkan oleh Pemerintah

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang bersifat eksploratif dan bertujuan untuk membuat deskripsi, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Dikatakan penelitian deskriptif karena penelitian dilakukan terhadap variabel mandiri, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain, dan bertujuan untuk menjelaskan sesuatu hal seperti tertuangkan apa adanya. Arikunto (2000) mengatakan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat serta situasi-situasi, termasuk tentang kegiatan- kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena. Data primer didapatkan melalui wawancara langsung dengan responden. Sedangkan data sekunder berasal dari dokumen-dokumen, peraturan perundang-undangan, jurnal dan/atau hasil penelitian terdahulu dan juga buku kajian tentang sistem transportasi. Teknik analisa data dalam penelitian ini bersifat subjektif dengan melakukan observasi atau pengamatan dilakukan secara berkelanjutan sehingga dapat mendapatkan data yang berbeda-beda. Untuk pengolahan data dengan kategorisasi data, penyajian data sampai kepada penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei-Juli 2002 di kantor Koperasi Wahana Kalpika Badan Hukum Nomor 1948 b/B.H/I Pengelola Angkutan Pinggir Kota beralamat Jalan Kayu Putih VI Blok D 4-5 Jakarta Timur.

Visi dan Misi KWK Visi

Menjadi Koperasi Angkutan Umum Terbaik, Layak, Nyaman, Aman Dan Terpercaya.

Misi

EVALUASI TINGKAT PELAYANAN ANGKUTAN KOTA KOPERASI WAHANA KALPIKA PROVINSI DKI JAKARTA TERHADAP SISTEM TRANSPORTASI NASIONAL

1. Menyelenggarakan Angkutan Umum Yang Layak, Aman Dan Nyaman
2. Membantu Pemerintah Dalam Penyediaan Lapangan Kerja
3. Melaksanakan Semua Ketentuan Perundang Undangan Yang Berkaitan Dengan Pengkoperasian Dan Lalulintas Angkutan
4. Melaksanakan Pengelolaan Koperasi Angkutan Dengan Motto
5. Tertib Administrasi & Keuangan, Tertib Usaha, Tertib Operasional, Meningkatkan Kesejahteraan Anggota Koperasi KWK.

Kategorisasi Data

Dalam Mengurai Hasil Penelitian Yang Dilakukan Dalam Rangka Evaluasi Tingkat Pelayanan Angkutan Umum KWK Terhadap Sistem Transportasi Nasional Maka Data Yang Didapatkan Baik Primer Maupun Sekunder Akan Dipilah Untuk Dianalisa Sesuai Kepentingan Penelitian Ini.

Data Primer

Data Didapatkan Melalui Observasi Dengan Melakukan Pengamatan Langsung Ke Terminal Kampung Rambutan, Terminal Pinang Ranti Dan Terminal Rawamangun. Penulis Juga Ikut Dalam Rapat Anggota Tahunan Ke XXXVI Tahun Buku 2021 Pada Hari Minggu, 26 Juni 2022 Di Hotel Grand Cempaka Jakarta. Data Wawancara Diperoleh Dengan Responden Sebagai Berikut:

1. Bapak H Taufik Azhar, Ketua Umum KWK/Anggota DPRD Prov DKI Jakarta. (TA).
2. Bapak A Nasser Ras, Ketua IV Bid. Pelayanan KWK/Purn TNI. (ANR).
3. Bapak Abdul Ghofur, Ketua Pengawas KWK/Praktisi. (AG)
4. Bapak Mohammad Leksono Sidi, Investigator LLAJ KNKT. (MLS)
5. Bapak Ade Supriyana Pengurus Pul/Karyawan Swasta. (AS).
6. Bapak Rusdi Rijal, Pengguna Layanan/Karyawan Swasta. (RR).
7. Bapak Amel Antonius, Pengguna Layanan/Guru. (AA)
8. Bapak Roy Patikawa, Pengguna Layanan/Wirausaha. (RP).
9. Ibu Kartika Sari, Pengguna Layanan/IRT. (KS).
10. Ibu Siti Indriyani, Pengguna Layanan/IRT. (SI).

Data Sekunder

Dalam Mendukung Data Sekunder Penulis Memperoleh Data Baik Dari KWK, Peraturan Perundang-Undangan, Jurnal Dan/Atau Penelitian Terdahulu Dan Buku Terkait Pelayanan Transportasi, Antara Lain:

1. Dokumen Laporan Pertanggungjawaban Pengurus KWK Dan Pengawas KWK Tahun Buku

2021 Serta Rencana Kerja Dan RAPB KWK Tahun Buku 2022

2. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM. 49 Tahun 2005 Tentang Sistem Transportasi Nasional.
3. Manajemen Sistem Transportasi Perkotaan Yogyakarta. Danar Adi Nugroho* Dan Siti Malkhamah. Jurnal Penelitian Transportasi Darat Volume 20, Nomor 1, Juni 2018: 9-16.
4. Evaluasi Kualitas Pelayanan Pada Industri Angkutan Umum: Studi Kasus Mikrotrans Jak Lingko Noveesra Zahra, Imam Baihaqi, Dewie Saktia Ardiantono.
https://ejurnal.its.ac.id/index.php/sains._sen_i/issue/view/37.
5. Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Di Kabupaten Tegal (Studi Kasus Angkutan Pedesaan Trayek Slawi- Larangan). Firman Adi Prakoso Npm. 6516500040 Fakultas Teknik Universitas Pancasakti Tegal 2020.

Penyajian Data

Wawancara penulis lakukan dengan Ketua Umum KWK terkait pertanyaan mengenai evaluasi tingkat pelayanan terhadap Sistranas, hal yang di kemukakan adalah: “KWK selalu mengedepankan pelayanan dan keselamatan sesuai program Pemerintah dan visi misi KWK, dimana KWK merupakan operator angkutan umum terbesar di DKI Jakarta menjadi contoh sistem transportasi bagi operator lainnya. Pelayanan yang terbaik agar efektif dan efisien bagi pengguna layanannya juga merasa puas sehingga banyak pengguna menggunakan angkutan umum. Akibatnya pergerakan roda ekonomi rakyat juga berputar dengan baik sesuai tujuan Pemerintah. KWK melakukan evaluasi terhadap pelayanannya dilakukan dalam kurun satu tahun pada Laporan Pertanggungjawaban Pengurus dan Pengawas KWK, dimana akan dibahas pada Rapat Anggota Tahunan”. (Wawancara 26 Juni 2022, dengan Bapak TA).

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa, evaluasi terhadap pelayanan KWK dilakukan tiap tahunnya melalui Laporan Pertanggungjawaban Pengurus dan Pengawas KWK, yang dibahas pada Rapat Anggota Tahunan.

Wawancara kembali dilakukan dengan Ketua IV KWK terkait pertanyaan mengenai evaluasi tingkat pelayanan terhadap Sistranas, hal yang di kemukakan adalah:

“Pelayanan jasa transportasi umum KWK selalu mengalami peningkatan tiap tahunnya, ini berdasar hasil evaluasi yang dilaksanakan oleh tim pengawas KWK, adapun pihak eksternal ikut mengaudit serta mengevaluasi kinerja kami. Untuk usia batas kendaraan pun kami tegas dalam mengeluarkan ijinnya, jadi kalau masih ada unit KWK yang tidak layak beroperasi dipastikan tidak memiliki ijin SIU (surat-suratnya mati), mereka beroperasi secara diam-diam ngumpat dari pengawas KWK ataupun petugas Dishub. Wilayah Operasi kami kan

EVALUASI TINGKAT PELAYANAN ANGKUTAN KOTA KOPERASI WAHANA KALPIKA PROVINSI DKI JAKARTA TERHADAP SISTEM TRANSPORTASI NASIONAL

cukup luas dengan jumlah SDM kami sulit memantaunya 24 jam”. (Wawancara 26 Juni 2022, dengan Bapak ANR).

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa, pelayanan KWK tiap tahun mengalami peningkatan, evaluasi dilakukan oleh internal yaitu tim pengawas dan juga auditor eksternal, tetapi masih terdapat unit yang sudah tidak layak dioperasikan anggota. Kurangnya jumlah SDM dengan luas wilayah operasi menjadi hambatan bagi KWK melakukan pengawasan

Wawancara kembali dilakukan dengan Ketua Pengawas KWK terkait pertanyaan mengenai evaluasi tingkat pelayanan terhadap Sistranas, hal yang di kemukakan adalah:

“KWK mempunyai tim pengawas terutama terkait pelayanan untuk masyarakat, kami selaku pengawas menerima laporan baik dari Kaukerwil maupun aduan masyarakat atas pelayanan kami. Laporan harian, mingguan, bulanan akan dilaporkan oleh pengurus kepada anggota pada RAT, dimana anggota KWK mengevaluasi kinerja armadanya dan dapat membina para pramudinya”. (Wawancara 26 Juni 2022, dengan Bapak AG).

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa, pengawas KWK mendapatkan laporan harian, mingguan, bulanan dari Kaukerwil atas evaluasi tingkat pelayanan untuk disampaikan pada RAT.

Wawancara kembali dilakukan dengan Investigator LLAJ KNKT terkait pertanyaan mengenai evaluasi tingkat pelayanan terhadap Sistranas, hal yang di kemukakan adalah:

“Kami selaku Investigator Lalu Lintas Angkutan Jalan KNKT sangat mengapresiasi KWK dalam memberikan pelayanan dengan selalu mengutamakan keselamatan berkendara”. (Wawancara 5 Juli 2022, dengan Bapak MLS).

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa, pelayanan KWK selalu mengutamakan keselamatan berkendara.

Wawancara kembali dilakukan dengan Pengurus Pul terkait pertanyaan mengenai evaluasi tingkat pelayanan terhadap Sistranas, hal yang di kemukakan adalah:

“Mobil selalu sebelum melakukan pelayanan harus sudah siap, baik dari pramudi, kebersihan kendaraan sampai dengan kondisi kendaraannya prima”. (Wawancara 30 Juni 2022, dengan Bapak AS).

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa, unit kendaraan KWK sebelum operasi melakukan pelayanan selalu dipersiapkan baik dari pramudi maupun kendaraannya.

Wawancara kembali dilakukan dengan Pengguna Layanan terkait pertanyaan

mengenai evaluasi tingkat pelayanan terhadap Sistranas, hal yang di kemukakan adalah:

“Saya dari dulu menggunakan angkot KWK untuk aktifitas kegiatan, dari rumah naik KWK menuju halte Busway, ditempat saya belum ada dilalui Mikrotrans Jaklingko KWK jadi masih menggunakan angkot KWK yang regular, semoga seluruh trayek KWK regular beralih ke Mikrotrans Jaklingko, karena yang Mikrotrans selain masih gratis juga pelayanannya bagus. Regular juga baik sih, namun angkotnya udah tua jadi joknya pada bunyi kalau jalan jelek”. (Wawancara 30 Juni 2022, dengan Bapak RR).

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa, kondisi unit Mikrotrans KWK lebih nyaman dari unit regular yang sudah memasuki masa peremajaan.

Wawancara kembali dilakukan dengan Pengguna Layanan terkait pertanyaan mengenai evaluasi tingkat pelayanan terhadap Sistranas, hal yang di kemukakan adalah:

“Saya pengguna angkot KWK Jak 72, setiap harinya untuk berangkat kerja pulang pergi naik itu, pelayanan makin baik, supirnya juga pakai seragam, berhenti dihanya di halte atau bus stop”. (Wawancara 30 Juni 2022, dengan Bapak AA).

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa, penumpang sudah merasa nyaman atas pelayanan unit armada KWK.

Wawancara kembali dilakukan dengan Pengguna Layanan terkait pertanyaan mengenai evaluasi tingkat pelayanan terhadap Sistranas, hal yang di kemukakan adalah:

“Saya rasa pelayanan angkot KWK sangat membantu dalam mobilitas kami warga DKI, jadi lebih efisien dengan adanya Mikrotrans KWK”. (Wawancara 30 Juni 2022, dengan Bapak RP).

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa, penumpang sebagai pengguna layanan terbantu dan efisien dalam melakukan mobilitas kegiatannya.

Wawancara kembali dilakukan dengan Pengguna Layanan terkait pertanyaan mengenai evaluasi tingkat pelayanan terhadap Sistranas, hal yang di kemukakan adalah:

“Saya tiap hari naik T14 KWK regular dari rumah ke pasar bolak balik, pelayanan ya sama saja seperti angkot pada umumnya”. (Wawancara 30 Juni 2022, dengan Ibu KS).

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa, pengguna layanan belum merasakan peningkatan layanan yang maksimal dari unit KWK.

Wawancara kembali dilakukan dengan Pengguna Layanan terkait pertanyaan mengenai evaluasi tingkat pelayanan terhadap Sistranas, hal yang di kemukakan adalah:

“Beberapa kali naik angkutan KWK supirnya ngebut, tapi ongkosnya sih murah ketimbang naik moda lain seperti ojek online”. (Wawancara 30 Juni 2022, dengan Ibu SI).

EVALUASI TINGKAT PELAYANAN ANGKUTAN KOTA KOPERASI WAHANA KALPIKA PROVINSI DKI JAKARTA TERHADAP SISTEM TRANSPORTASI NASIONAL

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa, terdapat beberapa angkutan KWK beroperasi melebihi kecepatan.

Dokumen Laporan Pertanggungjawaban Pengurus KWK Dan Pengawas KWK Tahun Buku 2021 Serta Rencana Kerja Dan RAPB KWK Tahun Buku 2022 Halaman 23 terkait pertanyaan mengenai evaluasi tingkat pelayanan terhadap Sistranas diperoleh data bahwa KWK melaporkan evaluasi terhadap pelayanan dilakukan oleh tim pengawas berupa adanya peningkatan kepercayaan masyarakat menggunakan angkutan umum/kota KWK khususnya Mikrotrans Jaklingko sebesar 73% efisien dan efektif memenuhi kebutuhan masyarakat akan transportasi. Sedangkan angkutan regulernya menurun 13% akibat banyaknya unit yang sudah tidak layak tetapi masih dioperasikan oleh anggota KWK.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM. 49 Tahun 2005 Tentang Sistem Transportasi Nasional Pasal 1 menjadikan pedoman bagi para penyelenggara jasa angkutan orang “Sistem Transportasi Nasional (Sistranas) sebagaimana ditetapkan dalam Lampiran Peraturan Menteri Perhubungan ini merupakan tatanan transportasi yang terorganisasi secara kesisteman untuk dijadikan sebagai pedoman dan landasan dalam perencanaan, pembangunan, penyelenggaraan, transportasi guna mampu mewujudkan penyediaan jasa transportasi yang efektif dan efisien.

Manajemen Sistem Transportasi Perkotaan Yogyakarta. Danar Adi Nugroho* Dan Siti Malkhamah. Jurnal Penelitian Transportasi Darat Volume 20, Nomor 1, Juni 2018: 9-16. Salah satu hasil penelitiannya berupa pentingnya manajemen dalam sistem transportasi perkotaan, agar masyarakat dapat menggunakan jasa transportasi yang efektif dan efisien.

Evaluasi Kualitas Pelayanan Pada Industri Angkutan Umum: Studi Kasus Mikrotrans Jak Lingko Noveesra Zahra, Imam Baihaqi, Dewie Saktia Ardiantono, mengemukakan hasilnya evaluasi kualitas pelayanan pada angkutan umum diperlukan untuk menjadi tolak ukur tingkat kepuasan penggunaannya.

Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Di Kabupaten Tegal (Studi Kasus Angkutan Pedesaan Trayek Slawi – Larangan). Firman Adi Prakoso Npm. 6516500040 Fakultas Teknik Universitas Pancasakti Tegal 2020, hasil penelitiannya menjelaskan bahwa masyarakat masih mempercayai angkutan umum untuk mobilitas kegiatan sehari-hari, lebih mudah dan murah.

Pelaksanaan Evaluasi Tingkat Pelayanan KWK Terhadap Sistem Transportasi Nasional Berdasarkan data yang didapatkan oleh peneliti untuk menjawab rumusan masalah pelaksanaan evaluasi tingkat pelayanan KWK terhadap sistem transportasi nasional berjalan

sesuai Peraturan Perundang undangan, dimana KWK memberikan pelayanan secara maksimal untuk mencapai efektif dan efisien bagi pengguna layanannya, juga diukur berdasarkan evaluasi yang di lakukan oleh tim pengawas KWK secara Internal maupun ada pihak auditor eksternal. Evaluasi tersebut merupakan laporan harian, mingguan dan bulanan yang diberikan Kaukerwil kepada pengurus untuk dipaparkan pada Rapat Anggota Tahunan guna menjadi evaluasi kinerja pramudi yang tidak diteliti pada jurnal ini. Evaluasi tingkat pelayanan KWK sudah sesuai Sistem Transportasi Nasional

Berdasarkan data yang diperoleh dan disajikan, KWK dalam hasil evaluasi yang dilakukan terus berbenah dalam meningkatkan layanan kepada masyarakat. Dalam memberikan layanan KWK berkomitmen agar para pengguna layanan dapat menikmati angkutan umum/kota yang efisien dan efektif.

Faktor penghambat terlaksananya tingkat pelayanan KWK terhadap Sistem Transportasi Nasional Pada penyajian data sebelumnya, dan hasil wawancara serta observasi yang dilakukan KWK mempunyai dua jenis transportasi umum yang beroperasi yaitu reguler dan Mikrotrans. Untuk Mikrotrans tingkat kepercayaan masyarakat akan layanannya sangat baik. Sedangkan untuk reguler terdapat banyak permasalahan seperti terdapat unit armada yang usianya sudah tidak boleh beroperasi dan harus di remajakan, Surat Ijin Usaha (SIU), Surat Ijin Pengawasan (SIP) sudah tidak berlaku, unit-unit ini dipaksa beroperasi oleh anggota KWK pada jalur trayeknya tetapi pada jam tertentu dan tidak sampai jalan raya untuk menghindari pengawasan dari KWK dan Dinas Perhubungan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Pelaksanaan evaluasi tingkat pelayanan KWK terhadap Sistranas berjalan sesuai Peraturan Perundang undangan, dimana KWK memberikan pelayanan secara maksimal untuk mencapai efektif dan efisien bagi pengguna layanannya diukur berdasarkan evaluasi yang di lakukan oleh tim pengawas KWK secara Internal maupun ada pihak auditor eksternal.
2. Hasil evaluasi yang dilakukan KWK terus berbenah meningkatkan layanan kepada masyarakat dalam memberikan layanannya berkomitmen agar para pengguna layanan dapat menikmati angkutan umum/kota yang efisien dan efektif.
3. Faktor penghambat yaitu pada layanan reguler terdapat unit armada yang usianya sudah tidak boleh beroperasi dan harus di remajakan, dengan Surat Ijin Usaha (SIU), Surat Ijin Pengawasan (SIP) sudah tidak berlaku, unit-unit ini dipaksa beroperasi pada jalur trayeknya

EVALUASI TINGKAT PELAYANAN ANGKUTAN KOTA KOPERASI WAHANA KALPIKA PROVINSI DKI JAKARTA TERHADAP SISTEM TRANSPORTASI NASIONAL

tetapi pada jam tertentu dan tidak sampai jalan raya untuk menghindari pengawasan dari KWK dan Dinas Perhubungan.

Saran

1. Penulis mempunyai harapan besar terhadap KWK dalam memberikan pelayanan transportasi umum mengutamakan layanan maksimal dengan meningkatkan pengawasan seluruh trayek menyangkut unit yang sudah tidak layak beroperasi ditahan serta diproses sesuai peraturan Perundang-undangan.
2. KWK dapat memberikan kemudahan kredit terhadap anggotanya dalam peremajaan kendaraan yang sudah memasuki usia pemakaian, sehingga unit yang tidak layak dapat diganti dengan yang baru.
3. Dalam penerimaan pramudi KWK dapat lebih selektif dan sering diberikan pelatihan serta penyuluhan secara berkala tentang memberikan pelayanan. Kinerja pramudi ini dapat menjadi penelian selanjutnya dalam peningkatan pelayanan angkutan umum/kota.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriansyah, Manajemen Transportasi dalam. Kajian dan Teori, Fakultas. Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr Moestopo Beragama. 2015.
- Danar Adi Nugroho* Dan Siti Malkhamah, Manajemen Sistem Transportasi Perkotaan Yogyakarta. Jurnal Penelitian Transportasi Darat Volume 20, Nomor 1, Juni 2018.
- Effendy, Kamus Komunikasi, Bandung, Mandar Maju. 2012.
- Firman Adi Prakoso Npm. 6516500040, Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Di Kabupaten Tegal (Studi Kasus Angkutan Pedesaan Trayek Slawi-Larangan). Fakultas Teknik Universitas Pancasakti Tegal. 2020.
- Handyaningrat, Soewarni, Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen, Jakarta, Haji Masanggung. 2010.
- Ibrahim, Kualitas Pelayanan Public. Bandung: Mandar Maju. 2018.
- KWK Tahun Buku 2022, Laporan Pertanggungjawaban Pengurus KWK Dan Pengawas KWK Tahun Buku 2021 Serta Rencana Kerja Dan RAPB. 2022.
- Mahmudi, Pengawasan Pelayanan Publik. Jejak Putaka. 2005.
- Noveesra Zahra, Imam Baihaqi, Dewie Saktia Ardiantono, Evaluasi Kualitas Pelayanan Pada Industri Angkutan Umum: Studi Kasus Mikrotrans JakLingko.
https://ejurnal.its.ac.id/index.php/sains_seni/issue/view/37.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM. 49 Tahun 2005 Tentang Sistem Transportasi Nasional.

- Rangkuti, Strategi Merupakan Suatu Alat Untuk Mencapai Tujuan Tertentu. Jakarta, Erlangga. 2008.
- Sedarmayanti, Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, Bandung, Bandar Maju. 2012.
- Sinambela, Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta, Bumi Aksara. 2006.
- Suharsimi Arikunto, Manajemen Penelitian. Rineka Cipta. Jakarta. 2000.
- Tamin, Kapasitas Kemanan Lalu Lintas, Bandung, ITB. (2008).
- The Liang Gie, Administrasi Perkantoran Modern, Yogyakarta, Liberty. 1998.
- Warpani, Perbaikan Moda Transportasi, Bandung, ITB, 2018.
- Wojowasito, S, Kamus Umum Belanda- Indonesia, Jakarta, Ichtiar Baru Van Hoeve. 1997.
- Zeithaml, dkk. Kualitas Pelayanan. Perpustakaan Nasional RI. 2018.