

PENYELENGGARAAN DAN PENGELOLAAN BUS RAPID TRANSIT TRANS TANGERANG BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 22 TAHUN 2009 TENTANG LALU LINTAS DAN ANGKUTAN JALAN

NANA INDRIATI¹

¹) Dosen STISIP Yuppentek Tangerang
E-mail: indriatinana@yahoo.co.id ¹)

ABSTRACT

Bus Rapid Transit (BRT) is a form of responsibility of the Tangerang city government in fulfilling public transportation. With the existence of the BRT it is hoped that private vehicle users will switch to public transportation in the city of Tangerang. This study aims to determine and explain the extent of the Transportation Agency as the implementation of Trans Tangerang BRT (Bus Rapid Transit) in fulfilling supporting facilities for consumers and how the BRT is responsible for violating Law No. 8 of 1999 concerning consumer protection. The research method used is a normative juridical approach added with empirical i.e. by examining library materials or secondary data in the form of books and regulations that relate to the responsibilities of land transport managers as a problem discussed, in addition the author conducted interviews with the parties concerned namely, the Tangerang City Transportation Agency along with the UPT mass public transportation and passengers or users of Rapid Transit Buses. This research resulted in the implementation of Bus Rapid Tangerang services still not particularly good, especially in the provision of supporting facilities in the form of sidewalks, pedestrian bridges (JPO), bus stops and the Tangerang City Transportation Agency that did not provide supporting advice for persons with disabilities.

Keywords : BRT, transportation agency

PENDAHULUAN

Kota Tangerang adalah sebuah kota yang terletak di metropolitan dan menjadi satu kesatuan wilayah sebagai penyangga Ibu Kota Jakarta yang dikenal dengan Jabodetabek. Kota Tangerang ini berada di wilayah Provinsi Banten, Indonesia. Kota ini terletak tepat di sebelah barat Ibu Kota Negara Indonesia, Jakarta. Kota Tangerang berbatasan dengan Kabupaten Tangerang di sebelah utara dan barat, Kota Tangerang Selatan di sebelah selatan, serta Daerah Khusus Ibukota Jakarta di sebelah timur.

Kota Tangerang merupakan kota terbesar di Provinsi Banten serta ketiga terbesar di kawasan Jabodetabek setelah Jakarta dan Bekasi di Provinsi Jawa Barat dan dilalui oleh Jalan Nasional Rute 1. Motto Kota Tangerang, adalah "Bhakti Karya Adhi Kertarahardja", artinya adalah semangat pengabdian dalam bentuk Karya Pembangunan untuk kebesaran negeri dan kemakmuran serta kesejahteraan wilayah. Kota Tangerang menyepakati hari jadinya pada tanggal 28 Februari 1993, yakni saat ditetapkan menjadi Kotamadya Tangerang melalui Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1993 tentang

Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Tangerang.

Kota Tangerang terletak antara 6°6' - 6°13' Lintang Selatan dan 106°36' - 106°42' Bujur Timur. Luas wilayah Kota Tangerang sekitar 164,55 km², saat ini terbagi menjadi 13 wilayah kecamatan dan 104 kelurahan. Letak Kota Tangerang yang berbatasan langsung dengan DKI Jakarta memiliki posisi yang sangat strategis sebagai salah satu kota penyangga DKI Jakarta, atau lebih dikenal sebagai kota satelit.

Saat ini Kota Tangerang tidak hanya menjadi salah satu pusat industri, tetapi juga telah berkembang menjadi salah satu pusat jasa dan niaga. Dekatnya Kota Tangerang dengan pusat-pusat pertumbuhan industri, jasa, perdagangan seperti Kota Tangerang Selatan, Kabupaten Tangerang, Kota Serang dan DKI Jakarta, tampaknya masih akan memberikan tekanan yang cukup berarti terhadap laju pertumbuhan penduduk Kota Tangerang.

Sebagai salah satu kota metropolitan maka aksesibilitas lalu lintas jalan di Kota Tangerang cukup padat pengguna sehingga dibutuhkan penyelenggaraan dan pengelolaannya dengan baik. Di Kota Tangerang, Dinas Perhubungan

menjadi salah satu organisasi perangkat daerah, dimana dalam penyelenggaraan tugas pokok dan fungsinya diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, dan kemudian secara spesifik diatur lebih lanjut melalui Tata Kerja Dinas Peraturan Walikota Nomor 64 Tahun 2018 tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pengelola Prasarana Perhubungan Pada Dinas Perhubungan.

Dinas Perhubungan memiliki UPT (Unit Pelaksana Teknis) sebagaimana bertanggung jawab kepada Kepala Dinas sesuai dengan bidang urusan pemerintahan atau penunjang urusan pemerintahan yang bersifat pelaksanaan dari organisasi induknya langsung dengan perumusan dan kebijakan daerah. Adapun landasan-landasan hukum sebagai pedoman mengenai lalu lintas dan angkutan umum, antara lain :

1. UU Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan jalan
2. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Masal Berbasis Jalan
3. Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah kota Tangerang. (Lembaran Daerah Kota Tangerang tahun 2016 Nomor 8)
4. Peraturan Walikota Nomor 70 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata kerja Dinas Perhubungan
5. Peraturan Walikota Nomor 64 tahun 2018 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata kerja Unit pelaksana teknis pengelola prasarana perhubungan pada Dinas Perhubungan
6. Keputusan Wali Kota Tangerang Nomor: 550.22/Kep.412-Dishub/2015 tentang Penetapan Rute Angkutan Umum Massal Kota Tangerang koridor I Poris plawad – Jatake.

Merujuk pada point nomor 6 di atas, angkutan umum masal saat ini sangat diperlukan mengingat semakin tidak sejalan peningkatan populasi kendaraan dengan kondisi jalan yang ada, untuk itu pemerintah semakin giat untuk mendorong para pengguna angkutan pribadi untuk berpindah menggunakan angkutan umum masal, dipandang perlu diadakannya kegiatan

pengelolaan angkutan massal dimana UPT (Unit Pelaksana Teknis) angkutan umum massal yang merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan kota Tangerang dapat melakukan pengawasan dan juga dilakukan pengembangan-pengembangan agar kedepannya baik yang berkaitan dengan Operasional maupun kebutuhan akan sarana dan prasarana penunjang operasional. Berdasarkan kondisi hal di atas, maka perlu dilakukan kegiatan pengembangan pengelolaan angkutan umum masal kota Tangerang yang dapat melayani masyarakat dengan baik.

Salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah Kota Tangerang dalam memenuhi kebutuhan transportasi umum masyarakat adalah dibentuknya BRT (*Bus Rapid Transit*) yang saat ini terbagi menjadi 2 (dua) koridor. Koridor I melalui rute Terminal Poris – Jatake, dan Koridor II melalui rute Terminal Poris – Terminal Cibodas. Jam operasional yang sudah berjalan pada koridor I dan II hanya sampai pukul 19:00 wib saja, sementara kebutuhan konsumen pada jam tersebut sangat dibutuhkan bersamaan dengan waktu pulang kerja karyawan.

Khususnya di Koridor II fasilitas seperti halte yang berfungsi untuk konsumen sebagai tempat menunggu kedatangan bus serta untuk berteduh dari panas atau hujan sangat kurang memadai hanya ada Bus stop saja dan juga fasilitas khusus bagi konsumen lanjut usia seperti tempat duduk prioritas sangat kurang.

Hadirnya BRT (*Bus Rapid Transit*) dengan berbagai fasilitas yang diharapkan mampu memenuhi amanat dari Undang-undang No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dimana salah satunya Angkutan Jalan harus dilengkapi dengan Fasilitas pendukung penyelenggaraan seperti yang diatur dalam Pasal 45 ayat (1) huruf d dan e “Fasilitas Pendukung Penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan meliputi Halte dan Fasilitas khusus bagi manusia usia lanjut”, dan serta didukung oleh Pasal 4 huruf (a) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Selain itu Pelaku usaha memiliki kewajiban yang di atur didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pasal 7 yaitu salah satunya huruf (a) “Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya”, huruf (b) “Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi barang/jasa serta memberikan penjelasan mengenai cara penggunaan”, huruf (c)

“Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah Dinas Perhubungan selaku penyelenggara BRT (*Bus Rapid Transit*) Trans Tangerang dalam memenuhi amanat Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pada Pasal 45 ayat (1) terkait pemenuhan fasilitas pendukung bagi konsumen ?
2. Bagaimanakah tanggung jawab pengelola BRT (*Bus Rapid Transit*) Trans Tangerang terhadap pengguna jasa BRT (konsumen) apabila terjadi pelanggaran terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terutama pada pasal 7 ?
3. Pelaksanaan dari kegiatan pelaksanaan penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut ini:
4. Untuk mengetahui Bagaimanakah Dinas Perhubungan selaku penyelenggara BRT (*Bus Rapid Transit*) Trans Tangerang dalam memenuhi amanat Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pada Pasal 45 ayat (1) terkait pemenuhan fasilitas pendukung bagi konsumen.
5. Untuk mengetahui bagaimanakah tanggung jawab pengelola BRT (*Bus Rapid Transit*) terhadap pengguna jasa BRT (konsumen) Trans Tangerang apabila terjadi pelanggaran terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terutama pada pasal 7 ?

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penulis menggunakan pendekatan Yuridis Normatif ditambahkan dengan Empiris yaitu dengan meneliti bahan pustaka atau data sekunder berbentuk buku, dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan tanggung jawab pengelola angkutan darat sebagai masalah yang dibahas, selain itu penulis mengadakan wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dan penelitian tentang tanggung jawab pengangkut pada pengangkutan darat melalui *Bus Rapid Transit*- Trans Tangerang, pihak Dinas Perhubungan Kota Tangerang beserta UPT Angkutan Umum Massal selaku pelaksana regulasi angkutan darat, dan

penumpang atau pengguna Bus Rapid Transit – Trans Tangerang.

Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan dengan cara menelaah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, kemudian di analisis dengan mengembangkan fenomena yang terjadi di lapangan baik yang sudah terjadi atau kondisi eksisiting dan prediksinya.

Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ialah data primer dan data sekunder :

1. Data Primer, yaitu diperoleh melalui wawancara dengan pihak bersangkutan yang diperlukan untuk proses analisis data ataupun hasil pengamatan di lapangan.
2. Data Sekunder, yaitu berupa data kepustakaan baik peraturan perundang-undangan maupun dari berbagai buku-buku ilmu pengetahuan dan Lembar questioner yang dibagikan kepada konsumen.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data yang akan dilakukan oleh peneliti adalah dengan Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) kemudian dilanjutkan dengan Wawancara nara sumber yang berkaitan. Menurut Ronny Hanitijo Soemitro terhadap data lapangan (primer) dikumpulkan dengan wawancara.

1. Penelitian kepustakaan, yaitu penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data-data berupa hukum dan perundang-undangan, referensi, majalah-majalah, surat kabar, dokumen serta peraturan Undang-undang yang berkaitan dengan permasalahan dalam skripsi ini seperti UU Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
2. Penelitian lapangan, yaitu untuk menunjang dan melengkapi data sekunder yang dapat berupa peraturan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini pengumpulan data-data dilakukan dengan mengadakan tanya-jawab (wawancara). Wawancara dilakukan dengan pihak-pihak terkait dalam hal pelaksanaan yaitu Pengelola dan Konsumen. Selain itu, untuk melihat kinerja pengelola BRT dilakukan survey terhadap konsumen dengan paramater berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Teknik Analisis Data

Teknik Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik kualitatif, yaitu data yang diperoleh akan dianalisis secara deskriptif analitis untuk mengumpulkan data primer dan sekunder yang dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah.

PEMBAHASAN

Pemenuhan Amanat Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Spesifikasi pembahasan dalam pemenuhan amanat Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, terutama pada pasal 45, yang menyatakan bahwa fasilitas pendukung penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan meliputi :

1. Trotoar, sebagai salah satu fasilitas pendukung bagi konsumen dalam penggunaan jalan yang nyaman
Kondisi trotoar pejalan kaki sebagai fasilitas pendukung penyelenggaraan Bus Rapid Tangerang (BRT) di Kota Tangerang maka kondisi trotoar untuk pejalan kaki disepanjang jalan yang dilalui oleh Bus BRT sangat tidak layak, selain trotoar sempit, kurang pemeliharaan sehingga banyak yang rusak, dan seringpula jadi rebutan antara hak pejalan kaki dengan pengguna jalan lainnya, khususnya pengguna motor. Kondisi ini berbeda dengan trotoar yang tidak dilalui oleh BRT, seperti yang ada di Jalan TMP Taruna maka sangatlah berbeda, kenyamanan pejalan kaki sangat terjamin di trotoar yang ada di Jl. TMP Taruna, namun sayangnya jalan ini bukan merupakan koridor yang dilalui oleh BRT.
2. Tempat penyebrangan pejalan kaki, sebagai salah satu fasilitas bagi konsumen untuk berlalu lintas yang aman dalam melaksanakan aktivitasnya sehari-hari
Tempat penyebrangan pejalan kaki, sebagai salah satu fasilitas bagi konsumen untuk berlalu lintas yang aman dan memiliki nilai estetika, namun kondisi yang dilalui oleh BRT saat ini memperlihatkan kondisi JPO
3. Halte, sebagai salah satu faktor utama fasilitas pendukung yang sangat penting bagi sebuah angkutan umum untuk kenyamanan para konsumen yang menggunakan jasa tersebut. Berguna sebagai tempat menunggu kedatangan, melindungi konsumen dari panas dan hujan. Halte, sebagai salah satu faktor utama fasilitas pendukung yang sangat penting bagi sebuah angkutan umum untuk kenyamanan para konsumen yang menggunakan jasa tersebut. Berguna sebagai tempat menunggu kedatangan, melindungi konsumen dari panas dan hujan. Untuk mendukung fasilitas BRT pada tahun 2019 dibangun beberapa halte baru, mengingat beberapa halte lama yang sudah terbangun sudah dalam kondisi rusak dan banyak diantaranya yang sudah dibangun tidak dalam koridor BRT yang sudah dioperasikan saat ini, yakni baru koridor 1 dan koridor 2, dari 6 koridor yang direncanakan. Eksisting yang dioperasikan sebagai halte masih merupakan titik point bus stop, mengingat halte pada gambar di atas masih baru dan belum dioperasikan. Untuk halte lama yang sudah terbangun tidak dioperasikan, selain kondisinya sudah banyak yang rusak juga terlalu tinggi, sehingga tidak sesuai dengan pintu masuk BRT saat ini.
4. Lahan parkir, berfungsi untuk para konsumen yang membawa kendaraan pribadi.

eksisting yang menjadi salah satu fasilitas pendukung operasionalisasi BRT di wilayah Kota Tangerang. Selain kondisinya terlihat kumuh, apalagi pada saat menjelang Pemilu dan Pilpres 2019, JPO dipenuhi dengan berbagai iklan partai politik, yang secara estetika sangat mengganggu keindahan kota. Selain itu, perawatan JPO terlihat sangat lah kurang memadai, dimana kondisi JPO ini terlihat kumuh.

Kondisi tersebut berbeda dengan beberapa JPO yang justru tidak dilewati oleh BRT, misalnya adalah JPO di Jalan MH. Thamrin yang lokasinya di depan Transmart dan berseberangan dengan PT. Argo Pantes yang terlihat bahwa kondisi JPO diantara keduanya menjadi kontradiktif. JPO ini selain mampu memberikan kenyamanan dan keamanan bagi pengguna juga memiliki nilai estetika yang sangat baik.

Hampir di semua terminal yang ada di wilayah Kota Tangerang, baik itu terminal type Kelas A, Kelas B dan Kelas C sudah memiliki fasilitas lahan parkir yang mencukupi bagi para pengguna angkutan darat yang memanfaatkan keberangkatan dari terminal. Ketersediaan lahan parkir bagi pengguna BRT yang ada di terminal saat ini sudah dianggap memadai. Apalagi, Pemerintah Kota Tangerang sudah mengeluarkan kebijakan peningkatan layanan parkir kendaraan sampai dengan parkir inap kendaraan, dengan tarif yang disesuaikan.

5. Fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas dan lansia, sebagai faktor utama fasilitas pendukung yang harus ada disetiap angkutan umum terutama didalam BRT, seperti tempat duduk prioritas dan juga jalur landai untuk kursi roda.

Fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas dan lansia, sebagai faktor utama fasilitas pendukung yang harus ada disetiap angkutan umum terutama didalam BRT, seperti tempat duduk prioritas dan juga jalur landai untuk kursi roda. Dari beberapa fasilitas pendukung BRT eksisting, dari mulai trotoar, jembatan penyebrangan orang (JPO), halte dan parkir, yang ada di Kota Tangerang, belum menyediakan fasilitas bagi penyandang disabilitas atau lansia. Padahal Pemerintah Republik Indonesia sudah mengeluarkan kebijakan melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, dimana pada tempat-tempat penyelenggaraan pelayanan publik diharuskan adanya fasilitas bagi penyandang disabilitas, seperti trotoar untuk penyandang tuna netra, halte dan JPO yang layak bagi penyandang disabilitas, seperti pengguna kursi roda.

Pertanggungjawaban Pengelola BRT (Bus Rapid Tangerang) kepada Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Spesifikasi pembahasan dalam pemenuhan amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, terutama pada pasal 7, yang menyatakan bahwa kewajiban pelaku usaha (Pengelola BRT) meliputi :

1. Memberikan pelayanan yang ramah dan jujur terhadap para konsumen
Dalam rangka melihat kondisi pelayanan yang diberikan oleh petugas BRT kepada para konsumennya, penulis melakukan observasi langsung dengan menjadi konsumen BRT. Menurut hasil pengamatan di lapangan, penulis sudah menilai bahwa pemberian pelayanan yang dilakukan oleh petugas dari pengelola BRT sudah bersikap ramah dan jujur. Keramahan ini menurut hasil wawancara penulis dengan staf pengelola BRT merupakan bagian dari SOP yang sudah ditetapkan oleh perusahaan, sehingga seluruh petugas harus mentaatinya. Kalau aspek kejujuran, penulis melihatnya berdasarkan sudut transparansi masalah tarif tiket yang diberlakukan. Saat ini, tarif yang berlaku adalah sebesar Rp 2.000, dan ini sudah dilaksanakan secara transparan. Disamping itu, pada lokasi pembelian tiket saat ini tidak ada calo tiket, dimana masyarakat dapat membeli tiket di loket-loket yang tersedia.
2. Menyediakan fasilitas yang layak dan lengkap
Berdasarkan hasil pengamatan langsung di lapangan, kondisi fasilitas pendukung BRT masih kurang memadai atau belum memenuhi standar, khususnya terkait dengan trotoar, jembatan penyebrangan orang, kenyamanan di ruang tunggu ataupun halte, serta layanan bagi penyandang disabilitas.
3. Memberikan informasi yang jelas dan benar tentang keadaan bus demi kenyamanan dan keamanan konsumen
Kondisi informasi yang jelas dan benar mengenai keadaan bus, tiket dan rute BRT yang dioperasikan saat ini sudah cukup memadai, dimana informasi ini tersedia di terminal, loket, halte sampai dengan bus BRT sendiri. Dengan demikian para pengguna BRT tidak akan kebingungan dalam menggunakan jasa BRT.
4. Memberikan kompensasi atau ganti rugi atas kerugian akibat penggunaan atau pemakaian jasa BRT
Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu staf pengelola BRT dan dikonfirmasi dengan Kepala UPT Angkutan Umum Massal, dapat diketahui bahwa terkait dengan masalah pemberian kompensasi atau ganti rugi atas kerugian

akibat penggunaan atau pemakaian jasa BRT, maka sudah dibuat dalam SOP dan ketentuan yang disepakati bersama antara penyelenggaraan pelayanan dalam hal ini Dinas Perhubungan melalui UPT Angkutan Umum Massal dengan Pihak Pengelola BRT.

Dari hasil wawancara juga dapat diketahui bahwa sejak BRT dioperasikan, tidak pernah terjadi komplein atau klaim dari para pengguna BRT, yang menyebabkan pihak BRT harus memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada para pengguna.

Analisis Kinerja Penyelenggara dan Pengelolaan BRT Trans Tangerang

Untuk menganalisis kinerja penyelenggaraan dan pengelolaan BRT Trans Tangerang dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan konsumen, penulis menggunakan 8

(delapan) parameter pengukuran tingkat kepuasan konsumen berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu :

1. Persyaratan pelayanan.
2. Prosedur pelayanan.
3. Waktu pelayanan.
4. Biaya/Tarif pelayanan.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana / pemberi pelayanan.
7. Perilaku pelaksana / pemberi pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan atas pelaksanaan pelayanan.

Adapun hasil dari tingkat kepuasan konsumen atas pelayanan yang mereka terima dari UPT pengelola BRT dapat dilihat dalam tabel di bawah ini.

Tabel 1 Persepsi responden atas pelaksanaan pelayanan pengelola BRT

No	1	2	3	4	5	6	7	8	Jumlah
1	4	2	3	4	3	1	1	1	18
2	3	1	2	4	3	2	1	2	18
3	4	1	2	4	3	1	2	2	19
4	4	2	3	4	3	1	1	1	18
5	4	3	1	4	2	1	1	1	19
6	4	3	2	4	3	2	2	1	21
7	2	2	2	4	3	2	2	1	19
8	2	2	3	3	1	2	3	3	19
9	3	4	2	2	2	2	2	2	18
10	2	3	4	3	3	3	2	4	24
11	3	1	2	3	1	2	2	2	19
12	3	2	1	3	2	2	2	1	18
13	2	2	2	4	2	3	1	2	18
14	3	2	2	4	3	2	2	2	21
15	2	2	1	3	2	3	2	1	18
Jumlah									287

Sumber : Hasil Analisis, 2019

Cara Perhitungan Rumus Tingkat Kepuasan Konsumen (TKK)

$\%TKK = (\text{Total Responden} : \text{Nilai Tertinggi}) \times 100 \%$

Nilai Tertinggi adalah 8 (soal) x 4 (nilai tertinggi) x 15 (jumlah responden)

$\%TKK = (287/480) \times 100\%$

$\%TKK = (0.5979) \times 100\%$

$\%TKK = 59.79\%$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan

konsumen atas pelaksanaan pelayanan oleh Pengelola Bus Rapid Transit di Kota Tangerang nilainya adalah sebesar 59,79% dari 100% skala yang diperhitungkan.

Nilai ini secara perhitungan statistik memang sudah melebihi nilai tengah tingkat kepuasan konsumen atas di atas nilai 50%. Namun bila mempertimbangkan penilaian kinerja dari unit kerja atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang, bahwa target kinerja dari sebuah unit

kerja atau OPD adalah sebesar 80%, maka dengan tingkat capaian kepuasan konsumen saat ini, dapat dinilai hasil kinerja dari Pengelola Bus Rapid Transit di Kota Tangerang dalam memberikan pelayanan kepada konsumen masih kurang memenuhi standar capaian kinerja, yakni kurang dari 80% dalam memberikan kepuasan kepada para konsumennya.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Hasil penelitian ini menyimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Dinas Perhubungan Kota Tangerang selaku penyelenggara kegiatan *Bus Rapid Transit* (BRT) Tangerang merujuk pada pasal 45 ayat 1 menunjukkan hasil bahwa penyelenggaraannya masih kurang baik terutama dalam penyediaan fasilitas pendukung berupa trotoar, jembatan penyebrangan orang (JPO), dan Halte. Disamping itu, Dinas Perhubungan Kota Tangerang tidak sama sekali menyediakan sarana pendukung bagi kaum disabilitas. Adapun untuk penyediaan fasilitas lahan parkir bagi para pengguna BRT di setiap terminal sudah layak dan memenuhi standar pelayanan.
 2. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen PT. Tiara selaku pengelola kegiatan *Bus Rapid Transit* (BRT) Tangerang merujuk pada pasal 7 dalam melaksanakan kegiatan usahanya dinilai kurang mampu memberikan pelayanan yang baik, dimana dari hasil survey menunjukkan nilai sebesar 59,79% dari 100% skala yang diperhitungkan dimana nilai minimal standar pelayanan publik sebesar 80%. Selama dua tahun berjalan PT. Tiara selaku pengelola BRT juga tidak pernah mendapatkan komplek ataupun klaim dari para pelanggannya, yang menunjukkan bahwa tanggung jawab PT. Tiara terhadap konsumennya masih memenuhi standar perlindungan konsumen seperti yang dipersyaratkan perundang-undangan.
1. *Overlapping* kewenangan penyelenggara jalan dan pengelolaan terminal menyebabkan tidak maksimalnya penyelenggaraan dan pengelolaan BRT Tangerang, karena itu disarankan agar terjadi musyawarah atau kompromi dalam pembuatan perencanaan antara Pemerintah Kota Tangerang, Pemerintah Provinsi Banten dan Pemerintah Pusat dalam hal ini Kementerian Pekerjaan Umum agar terjadi sinkronisasi perencanaan pembangunan fasilitas jalan di setiap tipe jalan (Kota, Provinsi dan Nasional).
 2. Operasionalisasi BRT Tangerang harap diperpanjang dari Jam 06.00 WIB sampai dengan 21.00 WIB, sebab banyak pengguna BRT Tangerang baik itu yang berstatus pelajar ataupun karyawan swasta yang jam keberangkatannya duimulai pukul 06.00 WIB, sedangkan untuk para karyawan swasta banyak juga yang pulang kerja di atas pukul 20.00 WIB.
 3. Desain rancangan bangunan untuk fasilitas pendukung BRT Tangerang harus diperhatikan oleh pihak Dinas Perhubungan, sehingga pada tataran realisasi tidak terjadi kesalahan bangun.
 4. Fasilitas JPO sebagai pendukung BRT Tangerang harus segera di bangun terutama pada jalan Kota yang memiliki lalu lintas padat, seperti di Jalan Benteng Betawi, Jalan Gatot Subroto, dan Jalan Imam Bonjol yang memang menjadi jalur di Koridor 1 dan koridor 2.
 5. Dengan diterbitkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, maka penyediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas menjadi wajib sebagai bagian dari komponen pelayanan publik, karena itu disarankan kepada pihak penyelenggara BRT Tangerang (Dishub) agar membuat rancangan desain bangunan fasilitas pendukung yang sudah menyediakan fasilitas bagi disabilitas, dan mengawalinya sampai pada tahapan pembangunan, sehingga tidak terjadi lagi perbedaan antara desain bangunan dan realisasinya.

Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat disampaikan oleh penulis berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

DAFTAR PUSTAKA

Buku Referensi

- Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015.
- Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Tangerang, Kota Tangerang Dalam Angka 2017, Tangerang, 2018.
- Burhan Ashshofa, Metode Penelitian Hukum, Rineka Cipta, Jakarta, 2004.
- Kristiyanti Swi Tri Celine, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika Offset, Jakarta, 2011.
- Rony Hanitijo Soemitro, Metodologi penelitian hukum, Ghlmia Indonesia, Jakarta, 1994.
- Rosady Ruslan, Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi, Rajawali Pers, Jakarta, 2013.

Perundang-undangan

- Undang-Undang Dasar Tahun 1945..
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan.
- Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
- Peraturan Walikota Nomor 64 Tahun 2018 tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pengelola Prasarana Perhubungan Pada Dinas Perhubungan.