

# **Implementasi Penggunaan Aplikasi Teman Bus pada Batik Solo Trans di Kota Surakarta Tahun 2022**

**Eka Rahmawati\*), Supratiwi\*\*), Nunik Retno Herawati\*\*)**

**E-mail : [ekarahmaw53@gmail.com](mailto:ekarahmaw53@gmail.com)**

**Departemen Politik dan Pemerintahan, Universitas Diponegoro, Indonesia**

Jl. Prof.H.Soedarto, SH Tembalang Semarang, Kode Pos 1269

Telepon (024)7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## **ABSTRAK**

Aplikasi Teman Bus merupakan bagian dari program *Buy the Service* sebagai upaya peningkatan kualitas layanan angkutan umum perkotaan yang dicanangkan oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia yang ditetapkan pada 5 kota pertama yakni Medan, Palembang, Denpasar, Yogyakarta, dan Surakarta. Teman Bus hadir sebagai upaya strategis dalam menjawab permasalahan layanan angkutan umum berupa ketidakpastian informasi pada armada yang beroperasi. Hal tersebut sejalan dengan penerapan konsep *Smart City* dan *Smart Mobility* sebagai bentuk layanan dengan penerapan *e-government* untuk mempermudah akses layanan transportasi yang memuat informasi umum mengenai layanan Batik Solo Trans di Kota Surakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi penggunaan aplikasi Teman Bus pada layanan Batik Solo Trans. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan pengumpulan data dilakukan dengan cara pengamatan, wawancara, dan studi dokumen. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi penggunaan aplikasi Teman Bus sebagai aplikasi layanan informasi transportasi umum Batik Solo Trans di Kota Surakarta belum berjalan secara optimal. Meskipun telah bermanfaat bagi pengguna untuk menentukan informasi pada layanan Batik Solo Trans seperti estimasi kedatangan bus, mengetahui titik lokasi halte, dan koridor armada yang beroperasi, namun masih terdapat banyak permasalahan yang perlu dibenahi pada proses keberjalanannya. Penelitian ini merekomendasikan agar implementor untuk meningkatkan sosialisasi pada berbagai kalangan dan dengan berbagai media, peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang lebih bertanggungjawab pada tugasnya, peningkatan koordinasi antar instansi yang terlibat untuk mempercepat tindak lanjut permasalahan yang terjadi di daerah. Juga peningkatan kesadaran dan peran aktif masyarakat dalam implementasi penggunaan Aplikasi Teman Bus.

Kata kunci : Implementasi, *Buy the Service*, Aplikasi Teman Bus, *e-government*, akses layanan Batik Solo Trans.

## **ABSTRACT**

*Teman Bus application is part of the Buy the Service program as an effort to improve the quality of urban public transport services launched by the Ministry of Transportation of the Republic of Indonesia which is set in the first 5 cities namely Medan, Palembang, Denpasar, Yogyakarta and Surakarta. Teman Bus is here as a strategic effort to answer public transport service problems in the form of information uncertainty on operating fleets. This is in line with the application of the concept of Smart City and Smart Mobility as a form of service with the implementation of e-government to facilitate access to transportation services which contain general information about Batik Solo Trans services in the City of Surakarta.*

*This study aims to find out and analyze the implementation of using the Teman Bus application on the Batik Solo Trans service. This study uses a qualitative method with a case study approach and data collection is done by means of observation, interviews, and document studies. Based on the results of the study, it shows that the implementation of the use of the Teman Bus application as an information service application for the Batik Solo Trans public transportation in Surakarta City has not run optimally. Even though it has been useful for users to determine information on Batik Solo Trans services such as estimated bus arrivals, knowing bus stop locations, and operational fleet corridors, there are still many problems that need to be addressed in the running process. This study recommends that the implementor improve socialization among various groups and with various media, increase the quality and quantity of human resources who are more responsible for their duties, increase coordination between the agencies involved to accelerate follow-up of problems that occur in the regions. Also increasing awareness and active role of the community in implementing the application of the Teman Bus.*

*Keywords: Implementation, Buy the Service, Teman Bus application, e-government, access to Batik Solo Trans services*

*\*) Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*

*\*\*\*) Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*

### **A. PENDAHULUAN**

Perkotaan dengan fasilitas sosial, budaya, dan bisnis yang lengkap menjadikannya memiliki peluang perekonomian dan mendorong orang untuk tinggal dan bekerja di perkotaan. Hal seperti ini menimbulkan permasalahan perpindahan penduduk

yang meningkat seiring dengan kebutuhan perjalanan dan pengangkutan. Dengan demikian, salah satu aspek penting di wilayah perkotaan yakni kebutuhan akan transportasi sebagai sarana perjalanan dan pengangkutan manusia maupun barang yang strategis dalam mempermudah kegiatan

perekonomian. (The Conversation, 2019).

Kota Surakarta sebagai sentral kegiatan ekonomi dan pemerintahan dengan penduduk dan aktivitas yang padat menyebabkan permasalahan kemacetan semakin serius. Dengan jumlah penduduk berkisar 562.801 orang, serta setiap harinya terdapat perjalanan keluar kota sebanyak 363.217, 124.419 perjalanan menerus, 1.150.767 perjalanan memutar di dalam kota, dan 318.207 perjalanan masuk kota (Data Dinas Perhubungan Kota Surakarta tahun 2015). Permasalahan kemacetan yang terjadi di kawasan perkotaan dapat meningkatkan resiko kecelakaan. Selain itu, juga menimbulkan permasalahan lain berupa ketersediaan moda transportasi umum yang kurang aman dan nyaman, tarif tidak stabil, dan minim informasi. Hal tersebut membuat masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses layanan transportasi publik. Masyarakat akan membutuhkan waktu tempuh yang lebih lama, biaya yang lebih tinggi, permasalahan kesehatan, dan krisis iklim yang disebabkan oleh emisi karbon dan *global warming* yang dapat menjadi pertimbangan masyarakat untuk lebih memilih kendaraan pribadi karna dinilai

efektif dan efisien (Transportologi, 2019).

Untuk mengatasi permasalahan tersebut sesuai UU Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Nomor 22 tahun 2009 sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 138, 139, dan Pasal 158 pemerintah menyediakan layanan angkutan umum yang terintegrasi dalam satu sistem pelayanan yang efektif dalam mengurangi kepadatan lalu lintas yakni dengan menyediakan layanan BRT (Bus Rapid Transit) yang terintegrasi aplikasi dengan kecepatan perpindahan yang tinggi, sistem pengoperasian yang tertata, tepat waktu, dan memiliki jalur yang khusus.

Dalam penyediaan angkutan umum untuk memenuhi kebutuhan mobilitas yang semakin tinggi memerlukan sarana transportasi yang lebih efisien, nyaman, cepat, dan mudah untuk dijangkau salah satunya dengan menerapkan pengoperasian angkutan umum perkotaan yang dijalankan dengan skema *Buy the Service* yang merupakan program Kementerian Perhubungan melalui penerapan telematika dalam teknologi transportasi untuk meningkatkan keselamatan dan kenyamanan pengguna.

Program *Buy the Service* merupakan kewenangan pusat yang dikelola dan dikoordinasikan secara langsung oleh Kementerian Perhubungan yang pada mulanya hanya diterapkan pada 5 kota di Indonesia yakni Surakarta, Palembang, Medan, Denpasar, dan Yogyakarta. Kini telah bertambah menjadi 11 kota dengan 6 kota lainnya yakni Bandung, Makassar, Banyumas, Banjarmasin, Surabaya, dan Bogor. Program ini sebagai upaya peningkatan layanan angkutan umum perkotaan yang mana seiring perkembangan teknologi komunikasi dan informasi akan memerlukan sistem cerdas dan efisien dalam layanan transportasi.

Seiring kemajuan teknologi, sejalan dengan konsep *smart city* sebagai pengembangan dan pengelolaan kota dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk menghubungkan, memonitor, dan mengendalikan berbagai sumber daya yang ada dengan lebih efektif dan efisien guna memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat. Dimana sebuah kota dikatakan *smart city* jika didalamnya dilengkapi infrastruktur dasar dan memiliki sistem transportasi yang efisien dan terintegrasi sehingga dapat meningkatkan mobilitas masyarakat dan meningkatkan kualitas

hidup dengan energi yang ramah lingkungan. Sebagai salah satu langkah mewujudkan *smart city* dalam bidang transportasi yang sejalan dengan mobilitas cerdas dengan prinsip “*move people not car*” dengan sistem transportasi kota cerdas yang dihubungkan oleh teknologi yang terintegrasi. Program *Buy the Service* hadir dengan menerapkan sistem layanan transportasi yang ramah lingkungan dan berteknologi tinggi yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.

Upaya pemerintah dalam mendukung pelaksanaan program *Buy the Service*, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat melalui sistem lelang, menunjuk operator di Kota Surakarta guna pengadaan armada Batik Solo Trans. Dinas Perhubungan menyediakan sarana dan prasarana yang diperlukan berupa pengadaan bus, pengadaan halte, integrasi angkutan Batik Solo Trans dengan terminal, stasiun, dan bandara, sekaligus penggunaan sistem *ticketing smart card*. (Data Dinas Perhubungan Kota Surakarta, 2021)

Sesuai dengan Perda Kota Surakarta Nomor 5 tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis

pada Dinas Perhubungan Kota Surakarta memberikan pelayanan angkutan umum massal dengan Batik Solo Trans. Atas nota perjanjian Ditjen Perhubungan Darat, menunjuk PT Bengawan Solo Trans sebagai operator bus Batik Solo Trans dan PT Transportasi Global Mandiri sebagai operator *feeder* Batik Solo Trans. Penerapan “Teman Bus” di Kota Surakarta untuk bus diresmikan pada tanggal 4 Juli 2020 dan *Feeder* Batik Solo Trans pada November 2020.

Batik Solo Trans terintegrasi Teman Bus berupa *feeder* dan bus sebagai penunjang mobilisasi masyarakat Kota Surakarta yang beroperasi setiap hari mulai dari pukul 04.30-20.00 WIB dengan tarif sebesar Rp 3.700 untuk Kota Surakarta namun sampai saat ini masih gratis dan penumpang tetap harus melakukan *tap* kartu non tunai berupa *e-money* atau sejenisnya sesuai dengan prosedur pembayaran *cashless*. Batik Solo Trans beroperasi sejumlah 12 koridor yang menjangkau setiap sudut kota dengan koridor 1 hingga 6 dilalui oleh bus Batik Solo Trans dan koridor 7 hingga 12 oleh *feeder* Batik Solo Trans. (Instagram: @batiksolo.trans, 2022).

Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 9 tahun 2020 tentang pemberian subsidi angkutan

umum perkotaan yang berdasar konsep *Smart City* dan *Smart Mobility* sebagai bentuk layanan guna meningkatkan dan mempercepat penerapan *e-government* dilaksanakan layanan transportasi umum dengan sistem *Buy the Service* (BTS) terintegrasi aplikasi “Teman Bus”. Dimana *Buy the Service* merupakan sistem yang mengintegrasikan aplikasi *user*, operator, perangkat yang ada pada kendaraan, regulator, dan manajemen pengelola.

Pada penerapan Teman Bus dengan skema *Buy the Service* semua pihak yang berkaitan dapat memiliki akses informasi secara *real time* dan akurat sehingga dapat mempermudah pengambilan keputusan dan pengawasan. Dalam sistem ini, aplikasi Teman Bus sendiri berfungsi sebagai sinkronisasi data *user*/penumpang dan verifikasi *QR Code*.

Selaku Dirjen Perhubungan Darat, Kementerian Perhubungan Budi Setiyadi menyatakan layanan Teman Bus sebagai program inisiasi Kementerian Perhubungan menjadi bagian dari digitalisasi 4.0 sebagai bentuk *e-government* program *smart city* yang mendukung *cashless society*. Teman Bus berupa pengembangan angkutan umum dengan sistem transportasi cerdas di

perkotaan dengan teknologi telematika yang berbasis non tunai yang bertujuan untuk memberikan Transportasi Ekonomis, Mudah, Andal, dan Nyaman (TEMAN) agar dapat meningkatkan kemudahan akses, keselamatan, kenyamanan, dan keamanan mobilisasi masyarakat.

Adapun Aplikasi Teman Bus sendiri berfungsi untuk mempermudah akses pengguna layanan transportasi yang didalamnya memuat informasi bagi penumpang berkaitan dengan jadwal, rute perjalanan, koridor, dan lokasi halte terdekat.

## **B. TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini ialah peneliti ingin menganalisis implementasi penggunaan aplikasi Teman Bus pada layanan angkutan umum Batik Solo Trans di Kota Surakarta.

## **C. KERANGKA TEORI**

Pada penelitian mengenai implementasi penggunaan aplikasi Teman Bus pada Batik Solo Trans di Kota Surakarta dianalisis menggunakan teori implementasi menurut Edwards III yang mana dalam mengukur

keberhasilan implementasi ditentukan oleh 4 faktor yakni :

1. Komunikasi, berkaitan dengan penyampaian informasi kepada sasaran kebijakan, tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan dengan jelas untuk mengurangi distorsi.
2. Sumberdaya, yakni sumberdaya manusia, anggaran, serta sarana dan prasarana. Dalam hal ini diperlukan sumberdaya yang mumpuni untuk implementasi yang efektif.
3. Disposisi, yakni para pelaksana program Teman Bus memiliki kapabilitas untuk menjalankan tugas secara bertanggungjawab. Pelaksana harus memiliki komitmen yang tinggi, berintegritas, dan demokratis.
4. Struktur birokrasi, yakni birokrasi sebagai organisasi yang bertugas dalam pelaksanaan kebijakan. Aspek penting *Standard Operating Procedures* (SOP) dan fragmentasi.

Penggunaan teori Edwards III dalam implementasi penggunaan aplikasi Teman Bus pada Batik Solo Trans dinilai sangat tepat sebab pelaksanaan skema *Buy the Service* merupakan bagian dari penerapan *smart city*. Menurut et al (2009) dalam Widyaningsih (2013) kota

cerdas sebagai kota yang mampu menggunakan sumber daya manusia, modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan berkualitas dengan manajemen sumber daya yang baik melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat. Sehingga teori Edward III dengan pedoman penilaian indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi sejalan dengan apa yang menjadi tolak ukur dalam keberhasilan penerapan *smart city* di suatu daerah.

#### **D. METODE**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus penggunaan aplikasi Teman Bus pada Batik Solo Trans di Kota Surakarta tahun 2022.

Subjek penelitian ialah narasumber yang memberikan informasi pada penelitian ini ialah Dinas Perhubungan Kota Surakarta, UPTD Transportasi Kota Surakarta, Pengelola Batik Solo Trans yakni PT Bengawan Solo Trans dan PT Transportasi Global Mandiri, Tim IT PT Teknologi Karya Digital

Nusa, serta masyarakat Kota Surakarta sebagai pengguna layanan aplikasi Teman Bus pada Batik Solo Trans.

#### **E. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi melalui internet berdampak pada banyaknya penggunaan teknologi pada setiap aspek kehidupan, salah satunya pada bidang transportasi. Masyarakat Indonesia memiliki hak yang sama untuk mendapatkan akses layanan transportasi umum dengan mudah. Pemerintah Kota Surakarta memiliki kewajiban untuk memenuhi hak masyarakat dalam layanan transportasi umum angkutan kota yang memadai. Melalui program *Buy the Service*, Pemerintah Kota Surakarta menerapkan program tersebut pada pelaksanaan operasional Batik Solo Trans yang dilengkapi dengan Aplikasi Teman Bus.

Program memiliki tujuan untuk memberikan layanan angkutan umum perkotaan yang ekonomis, mudah, aman, dan nyaman. Hal ini diharapkan mampu menarik masyarakat untuk lebih menggunakan transportasi umum agar dapat mengurai masalah kemacetan. Adanya aplikasi Teman Bus sebagai wujud pelaksanaan *e-government*

dimana penggunaan teknologi dalam penyelenggaraan layanan transportasi dapat mempermudah akses layanan transportasi umum oleh masyarakat di Kota Surakarta.

Program dengan skema *Buy the Service* bernama Teman Bus yang didalamnya terdapat aplikasi yakni “Teman Bus”. Dalam hal ini, peneliti menggunakan teori implementasi Edward III sebagai dasar analisis. Dimana 4 indikator yakni komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi digunakan untuk menganalisis penggunaan aplikasi Teman Bus pada Batik Solo Trans di Kota Surakarta yang sejalan dengan kriteria pada konsep *smart city* yang dalam keberjalannya diperlukan sumber daya manusia yang kompeten, modal sosial, infrastruktur, teknologi yang mumpuni, serta partisipasi masyarakat. Berikut ini adalah penjelasan hasil penelitian di lapangan :

### **1. Komunikasi**

Indikator pertama ialah komunikasi. Pada aspek komunikasi, strategi menyampaikan informasi mengenai program dan proses penggunaan aplikasi Teman Bus harus dilakukan untuk

mencapai tujuan dan sasaran kebijakan yang telah ditetapkan.

Aplikasi Teman Bus diperkenalkan kepada masyarakat pada tahun 2020 bersamaan dengan *launching* program *Buy the Service* yang dicanangkan oleh Kementerian Perhubungan. Pengenalan program ditransmisikan melalui proses sosialisasi secara intensif melalui media sosial dan juga sosialisasi secara langsung yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan. UPT Transportasi Dinas Perhubungan Kota Surakarta bersama manajemen pengelola dan operator Batik Solo Trans yakni PT Bengawan Solo Trans dan PT Transportasi Global Mandiri melakukan giat sosialisasi selama 16 kali setiap tahun di Kota Surakarta ke sekolah-sekolah dan kelurahan. Kegiatan tersebut memuat sosialisasi mengenai pengenalan aplikasi Teman Bus untuk mengakses layanan transportasi umum Batik Solo Trans yang merupakan bagian dari program *Buy the Service* yang ada di Kota Surakarta.

Sosialisasi yang dilakukan oleh UPT Transportasi Dinas Perhubungan Kota Surakarta tidak hanya dilakukan pada beberapa sekolah dan kelurahan yang ada di Kota Surakarta, melainkan juga pada sosial media seperti *Instagram*

@temanbus\_solo dan melalui poster yang ditempel pada setiap unit kendaraan Batik Solo Trans.

Instagram sebagai salah satu sosial media yang digunakan untuk sosialisasi Teman Bus telah memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Didalamnya juga terdapat petunjuk-petunjuk cara mudah naik Teman Bus dengan menggunakan aplikasi Teman Bus. Dimana aplikasi dapat digunakan untuk mengakses rute dan jadwal operasional Batik Solo Trans.

Kehadiran aplikasi Teman Bus selama penerapannya belum berjalan dengan baik sebagai aplikasi yang dapat memberikan kemudahan masyarakat dalam akses layanan Batik Solo Trans, masih terdapat beberapa hambatan pada sosialisasi yang dilakukan. Dari hasil wawancara dengan masyarakat pengguna Teman Bus menunjukkan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh implementor lebih aktif pada sosial media untuk penyampaian berbagai informasi.

Masyarakat menilai meskipun saat ini informasi sangat mudah didapat pada media sosial, sementara masih banyak orang yang tidak aktif dalam menggunakan sosial media maka tidak

akan mengetahui fungsi adanya aplikasi, padahal di dalam aplikasi informasi untuk pengguna yang disajikan sudah cukup lengkap dan detail. Fakta di lapangan menunjukkan masih sering terjadi kebingungan oleh penumpang untuk menuju ke suatu tempat pada saat menggunakan Batik Solo Trans.

Sosialisasi yang dilakukan oleh implementor kepada masyarakat masih kurang dan tidak menyeluruh ke semua lapisan. Sebagian masyarakat yang menggunakan aplikasi tidak mengetahui bagaimana cara memahami informasi yang ada pada aplikasi tersebut sebab terdapat beberapa fitur pada aplikasi yang membuat masyarakat kebingungan ketika mengakses aplikasi Teman Bus. Hal tersebut membuat masyarakat menjadi enggan untuk menggunakan aplikasi Teman Bus untuk mengetahui informasi seputar operasional Batik Solo Trans.

Sosialisasi yang dilakukan secara langsung hanya dilakukan pada sekolah dan kelurahan, sedang pengguna Batik Solo Trans meliputi berbagai lapisan masyarakat. Selain itu, sosialisasi juga hanya mengandalkan sosial media dan melalui poster yang ditempel di setiap armada Teman Bus tidak mencakup

detail cara penggunaan aplikasi secara rinci.

## 2. Sumber Daya

Sumberdaya merupakan salah satu indikator penting yang mempengaruhi keberhasilan program yang dijalankan.

### a. Sumber Daya Manusia

Dalam implementasi penggunaan aplikasi Teman Bus pada Batik Solo Trans, sumber daya manusia tersebar dalam beberapa pihak. Setiap pihak memiliki tugas dan kewajiban masing-masing sesuai dengan ketentuan yang disepakati dengan Kementerian Perhubungan. Adapun pihak-pihak yang terlibat diantaranya :

Tabel 1  
Pihak yang terlibat dalam operasional  
Teman Bus

No	Pihak yang Terlibat	Instansi
1	Kementerian Perhubungan Republik Indonesia	Direktorat Jenderal Perhubungan Darat
2	Manajemen Pengelola	PT Surveyor Indonesia
3	Tim IT	PT Teknologi Karya Digital Nusa
4	Operator Kendaraan	PT Bengawan Solo Trans (bus) dan PT Transportasi Global Mandiri ( <i>feeder</i> )
5	Pemerintah Kota Surakarta	UPT Transportasi Dinas Perhubungan Kota Surakarta

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Surakarta, 2022

Tabel tersebut menunjukkan pihak yang terlibat pada pelaksanaan penggunaan aplikasi Teman Bus. Sumber daya manusia terdapat pada masing-masing organisasi dengan jumlah yang berbeda dan keahlian yang berbeda pula. Namun banyaknya sumber daya manusia yang terlibat tidak menjamin program dapat berjalan sesuai dengan tujuan awal.

Masih terdapat beberapa staff yang tidak memadai dan kompeten pada bidangnya. Selain itu, jumlah yang sangat minim pada tim IT yang bertugas di Kota Surakarta pada masing-masing operator bus hanya berjumlah 5 orang. Jumlah tersebut kurang memadai untuk memenuhi kebutuhan cek peralatan IT dan pelaporan data pada bus yang berjumlah ratusan. Sehingga masih sering dijumpai beberapa informasi dan alat yang berhubungan langsung dengan teknologi IT tidak berjalan sebagaimana mestinya yang dapat berpengaruh pada penggunaan aplikasi Teman Bus sehingga informasi yang tersedia tidak akurat.

### b. Sumber Daya Anggaran

Anggaran pada pelaksanaan Teman Bus bersumber langsung dari Kementerian Perhubungan. Sedang

Pemerintah Kota Surakarta melalui Dinas Perhubungan mendukung keberjalanan program dengan memberikan sarana dan prasarana berupa penyediaan halte, terminal, dan beberapa armada yang disewakan dimana anggaran yang digunakan yakni dengan APBD sebagaimana berikut :

Tabel 2  
APBD Kota Surakarta Pada Dinas  
Perhubungan

No	Tahun	Anggaran
1	2020	Rp 7.836.406.000,00
2	2021	Rp 7.457.185.227,00
3	2022	Rp 8.444.434.626,00

Sumber : Laporan Keuangan SKPD PPID  
Kota Surakarta, 2023

Tabel tersebut merupakan anggaran yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Surakarta untuk peningkatan kualitas layanan angkutan umum perkotaan yang digunakan untuk mendukung program *Buy the Service* Teman Bus. Termasuk didalamnya untuk pembangunan sarana prasarana seperti halte, penyediaan terminal, dan fasilitasi pengembangan layanan angkutan umum.

pada sumber daya anggaran berupa dalam penyelenggaraan program layanan Teman Bus seluruh pembiayaan operasional dibebankan pada Kementerian Perhubungan. Tidak

diketahui secara pasti besaran anggaran yang digelontorkan oleh Kementerian Perhubungan untuk pelaksanaan layanan Teman Bus di Kota Surakarta utamanya dalam pengembangan aplikasi Teman Bus. Sedang untuk mendukung keberjalanan program, Pemerintah Kota Surakarta menyediakan anggaran yang didapat dari APBD pada program peningkatan kualitas layanan angkutan umum perkotaan guna menyediakan sarana prasarana berupa halte, terminal, dan bus.

### c. Sumber Daya Fasilitas

Aplikasi Teman Bus memiliki fitur-fitur yang lengkap yang dapat dengan mudah membantu *user* dalam perjalanan menggunakan Batik Solo Trans. Aplikasi Teman Bus dapat dimanfaatkan untuk mengecek peta jaringan yang dapat diketahui koridor bus yang beroperasi, memperkirakan waktu dan mempermudah *user* mencapai tujuan tanpa mengalami kebingungan. Sebab, informasi yang ada pada aplikasi Teman Bus mengenai rute, halte, dan jadwal dapat diakses dengan mudah dan cukup detail.

Fasilitas lain yang mendukung dalam penggunaan aplikasi Teman Bus ialah halte dan bus dimana keduanya

merupakan bagian dari fitur yang disediakan dalam aplikasi Teman Bus. Keberadaan lokasi bus dan halte dapat terdeteksi pada aplikasi Teman Bus. Mengenai halte, sudah cukup lengkap dengan jarak antar satu halte dengan halte yang lain dekat dan terjangkau. Halte juga diletakkan pada titik-titik tertentu yang sekiranya dapat ditandai dengan mudah untuk naik turun penumpang.

Mengenai fitur pada aplikasi sendiri masih terdapat kekurangan berupa kurangnya perbaruan informasi, estimasi waktu kedatangan bus yang tidak sesuai, serta aplikasi yang sangat bergantung dengan kondisi jaringan yang harus kuat sehingga menyebabkan informasi yang diunduh tidak *up-to-date* dan tidak bisa digunakan pada kondisi yang mendesak.

Untuk bus dan fasilitas yang ada didalamnya memiliki ketentuan standar yang diatur dalam Keputusan Menteri Nomor 4 Tahun 2022 tentang penetapan penelaah produk katalog elektronik sektoral etalase produk komoditas layanan angkutan massal berbasis jalan di perkotaan (*Buy the Service*) yang mana didalamnya memuat standar kelayakan pada setiap bagian dari bus maupun *feeder* yang akan digunakan untuk operasional Teman Bus yang

dilengkapi dengan berbagai peralatan teknologi yang diperlukan

Kekurangan tersebut turut menjadi bukti bahwa dalam penerapan aplikasi dan pengembangannya masih belum maksimal. Selain itu, pada sarana prasarana berupa halte dan bus. Halte yang saat ini digunakan beberapa hanya berfungsi sebagai estetika dan kurang memperhatikan fungsi guna. Dimana halte sudah beratap namun jika hujan masih tampias, hal lain juga terjadi pada halte *portable* yang tidak ramah disabilitas. Selain itu, pada beberapa bus yang beroperasi kurang memperhatikan kebersihan.

Kekurangan pada fasilitas yang ada pada operasional aplikasi dan bus Batik Solo Trans mengakibatkan layanan Teman Bus tidak memberikan kenyamanan pada penumpang. Sedangkan tujuan adanya program Teman Bus ialah memberikan transportasi yang aman dan nyaman, namun dengan kondisi yang demikian maka tujuan tersebut belum dapat tercapai secara efektif.

### **3. Disposisi**

Disposisi memiliki konsekuensi penting pada pelaksanaan kebijakan yang efektif. Komitmen yang tinggi dan

sikap yang baik dari para pelaksana menandakan adanya dukungan yang menjadikan pelaksanaan kebijakan program dapat berjalan sesuai dengan tujuan awal. Komitmen dapat membuat implementor untuk selalu antusias dalam melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan. Dalam disposisi, variabel yang mempengaruhi keberhasilan penerapan kebijakan yakni pengangkatan pelaksana dan insentif.

Pada disposisi, sumber daya manusia yang terlibat dalam pelaksanaan Teman Bus di Kota Surakarta mendapat insentif sesuai dengan ketentuan yang mana anggaran berasal dari Kementerian Perhubungan. Diluar dari itu, tidak ada insentif untuk target pekerjaan tertentu yang melebihi hari biasanya sebab telah ditetapkan dan dipertanggungjawabkan perusahaan secara langsung pada Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.

Tidak adanya insentif khusus bagi suatu pencapaian tertentu oleh para pelaksana dalam layanan Teman Bus ini mengakibatkan pelaksana terlalu santai dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya. Mereka memiliki keleluasaan dalam menjalankan tugasnya, sehingga terkadang enggan memberikan pelayanan yang terbaik

kepada masyarakat. Hal tersebut tentu membuat masyarakat merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Pada disposisi yang berupa kecenderungan para pelaksana program yakni manajemen pengelola PT Surveyor Indonesia, tim IT pada PT Teknologi Karya Digital Nusa, operator bus PT Bengawan Solo Trans dan PT Transportasi Global Mandiri serta pemerintah yakni Kementerian Perhubungan, dan juga Pemerintah Kota Surakarta melalui Dinas Perhubungan dapat dikatakan pihak yang terlibat cukup banyak, sehingga kecenderungan pemimpin dan kepentingan masing-masing organisasi sangat berpengaruh. Banyaknya pihak yang terlibat menyebabkan terdapat perbedaan kepentingan yang ada dalam masing-masing kelompok organisasi bahkan berbenturan dengan visi pelaksanaan program. Tentunya hal tersebut menjadi hambatan tersendiri pada pengembangan dan penyempurnaan aplikasi.

Pada variabel insentif, tidak terindikasi adanya pemberian insentif khusus sebagai *reward* atau penghargaan bagi sumber daya manusia yang bekerja dengan pencapaian tertentu. Insentif yang didapat hanya sesuai dengan

ketentuan yang telah ditetapkan. Hal tersebut mengakibatkan pelaksana menjadi santai dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya. Dengan keleluasaan tersebut, terkadang mereka melupakan prinsip pelayanan dengan mengabaikan kualitas layanan kepada masyarakat.

#### **4. Struktur Birokrasi**

Untuk melaksanakan kebijakan yang efektif diperlukan kerjasama yang baik dengan banyak pihak guna memecahkan permasalahan. Tidak hanya dengan organisasi pemerintahan, namun juga terdapat organisasi-organisasi swasta yang terlibat didalamnya.

Salah satu aspek struktur birokrasi yang paling penting ialah *Standard Operational Procedure* atau SOP. SOP berfungsi sebagai ketentuan bekerja, dasar bekerja yang memuat informasi yang berkaitan dengan pekerjaan untuk meminimalisir kesalahan dalam bekerja. SOP berupa ketentuan yang dapat digunakan untuk menyeragamkan tindakan-tindakan dalam organisasi serta dapat memanfaatkan waktu yang tersedia sehingga pada gilirannya dapat menimbulkan fleksibilitas dalam pemindahan tugas maupun lokasi.

Dengan mengandalkan prosedur yang telah ditetapkan, para pelaksana dapat mengukur dirinya untuk melaksanakan kegiatan berkaitan dengan mendukung keberjalanan program kebijakan. Organisasi yang memiliki keluwesan dalam penetapan prosedur dengan kontrol yang besar dapat lebih mungkin untuk lebih dapat menyesuaikan tugas dan tanggungjawab yang dibebankan.

Dalam penggunaan aplikasi Teman Bus pada layanan Batik Solo Trans di Kota Surakarta terdapat beberapa SOP dan SPM yang ditetapkan untuk keberjalanan pelaksanaan program sesuai dengan tujuan awal yang ditetapkan oleh pembuat kebijakan. *Standard Operational Procedures* (SOP) yang diterapkan memiliki fungsi masing-masing sebagai pedoman untuk menjalankan tugas melayani masyarakat dengan baik. Setiap kegiatan dalam layanan Teman Bus memiliki SOP, salah satunya yakni SOP dalam menindaklanjuti laporan dari masyarakat yang berasal dari aplikasi Teman Bus.

Secara rinci, alur ketika ada aduan masuk, yang dilengkapi dengan identitas pelapor maka akan diterima dan ditindaklanjuti sesegera mungkin. Laporan masuk melalui ulas, *call center* Teman

Bus. Kemudian dilakukan cek pada kamera armada terlapor mengenai suatu kasus untuk memastikan duduk permasalahan oleh PT Bengawan Solo Trans maupun PT Transportasi Global Mandiri. Pelapor dipanggil ke kantor operator guna musyawarah dan mediasi terkait laporan yang diadukan. Jika pihak bus yang salah maka akan diberikan ganti rugi, tetapi jika laporan tidak benar maka akan diberikan sanksi teguran dan permohonan maaf agar tidak terulang kembali hal serupa yang dapat mencoreng kualitas layanan.

Hal lain yang berpengaruh dalam struktur birokrasi berupa fragmentasi. Dalam implementasi kebijakan yang kompleks terdapat beberapa organisasi yang terlibat dimana organisasi tersebut memiliki tugas dan tanggungjawab sesuai dengan apa yang telah ditentukan. Adanya fragmentasi menjadikan tanggung jawab suatu bidang dalam kebijakan tersebar pada beberapa organisasi sesuai dengan fungsi dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Semakin besar koordinasi yang diperlukan dalam pelaksanaan program kebijakan maka tingkat keberhasilannya akan berkurang.

Pada penerapan aplikasi Teman Bus di Kota Surakarta, tugas dan fungsi

organisasi telah terfragmentasi untuk memikul beban dan tanggung jawabnya masing-masing sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati. Dimana setiap bagian menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP setiap organisasi dan saling berkoordinasi demi kelancaran keberjalanan program.

Pada struktu birokrasi masih terdapat kendala dalam hal koordinasi secara detail dan menyeluruh. Dimana Teman Bus dikoordinasikan secara langsung oleh Kementerian Perhubungan maka dalam menangani suatu permasalahan operasional di daerah harus atas persetujuan pusat. Terutama permasalahan yang berhubungan dengan IT yang ada di pusat. Semua kendala yang dilaporkan ke pusat dilaksanakan dengan sistem antrean dan ditindaklanjuti berdasarkan urgensi permasalahan di masing-masing daerah, sehingga tidak dapat ditindaklanjuti secara cepat.

Sedangkan dalam struktur birokrasi sendiri terdapat SOP yang merupakan perkembangan dari tuntutan internal akan kepastian waktu. Dimana yang menjadi hambatan ialah dalam mekanisme pelaporan kendala di daerah telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan, namun dalam tindak lanjut

oleh pusat masih memerlukan waktu yang lama dan terdapat subjektifitas dalam melihat permasalahan yang terjadi. Hal tersebut tentunya akan menghambat pelaksanaan yang ada di daerah karena tidak adanya kepastian akan tindak lanjut laporan permasalahan.

## **F. KESIMPULAN**

Penerapan teknologi berupa penggunaan aplikasi Teman Bus pada layanan Batik Solo Trans di Kota Surakarta sebagai upaya mewujudkan *e-government* dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Hal tersebut seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada transportasi yang bertujuan untuk mengatasi permasalahan akses layanan transportasi umum. Berdasarkan data yang telah diperoleh dan di analisis oleh peneliti, dalam pelaksanaannya belum berjalan secara optimal meskipun telah menghasilkan respon positif masyarakat akan kebermanfaatan yang telah dirasakan, masih terdapat banyak permasalahan yang perlu dibenahi pada setiap proses keberjalanannya.

Sosialisasi yang belum merata ke seluruh lapisan masyarakat menjadikan sedikitnya orang menggunakan aplikasi Teman Bus. Meskipun layanan pada

aplikasi Teman Bus sangat membantu masyarakat ketika menggunakan Batik Solo Trans. Namun kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum memahami fungsi dari aplikasi tersebut sehingga masyarakat enggan mengunduh dan menggunakan aplikasi Teman Bus.

Kurangnya sumber daya manusia yang berkaitan langsung dengan IT mengakibatkan beberapa fitur yang ada pada aplikasi masih belum bisa digunakan. Aplikasi seringkali mengalami *force close* dan sangat bergantung pada jaringan sehingga hal tersebut menyebabkan ketidaknyamanan pengguna dan membuat fungsi aplikasi tidak maksimal.

Besarnya anggaran pendapatan dan belanja Pemerintah Kota Surakarta untuk mendukung pelaksanaan Teman Bus pada penyediaan fasilitas halte, bus, dan terminal dinilai masih kurang maksimal karena beberapa fasilitas halte masih seadanya.

Koordinasi operator di daerah dengan Kementerian Perhubungan memakan waktu yang cukup panjang karena dipertimbangkan sesuai dengan kepentingan permasalahan yang dilaporkan oleh daerah serta dengan

sistem antrian yang tidak pasti membuat tindak lanjut permasalahan tidak efektif.

## G. SARAN

Berikut ini adalah saran yang diberikan oleh peneliti :

1. Upaya lebih massif dan terstruktur dalam memberikan informasi kepada masyarakat terkait fungsi dan tata cara penggunaan aplikasi Teman Bus secara detail.
2. Para pelaksana dalam mendukung penggunaan aplikasi Teman Bus, dapat menyediakan sarana dan prasarana yang memadai.
3. Diperlukan sumber daya yang kompeten dan memadai yang ahli pada bidangnya untuk memastikan fungsi fitur-fitur pada aplikasi Teman Bus dapat digunakan dengan baik.
4. Diperlukan adanya alur birokrasi yang seefisien mungkin untuk mempermudah koordinasi antara berbagai pihak yang terlibat dalam pelaksanaan Teman Bus.

## DAFTAR PUSTAKA

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

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 18 tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2020. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, PT Damai Harapan Sentosa. Laporan Program Sistem Manajemen Operasional Angkutan Perkotaan dengan Skema *Buy the Service* Teman Bus 2020

Abbas, S. 2000. Manajemen Transportasi. *Cetakan Pertama. Edisi Kedua. Jakarta: Ghalia Indonesia.*

Andriansyah. 2015. *Manajemen Transportasi dalam Kajian dan Teori.* Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.

Denhardt, R.B., & Denhardt, J.V. 2003. *The New Public Service : The*

- Roots of the New Public Service.* 25-32.
- Dewi, C. P., & Setianingsih, E. L. 2018. Inovasi Pelayanan Transportasi Publik BRT (Bus Rapid Transit) Trans Semarang Oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(2), 336-352.
- Handoyo, E. 2012. Kebijakan Publik. *Semarang: Widya Karya.*
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya.* Gava Media.
- Joga, N. (2013). *RTH 30 Persen Resolusi Kota Hijau.* Gramedia Pustaka Utama.
- Kurniawan, T. (2006). Hambatan dan Tantangan dalam mewujudkan Good Governance melalui penerapan e-Government di Indonesia. *Prosiding Konferensi Nasional Sistem Informasi*, 194-197.
- Masdar, S., Asmorowati, S., & Irianto, J. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik.* Airlangga University Press.
- MN, N. 2008. *Manajemen Transportasi.* Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mulyadi, D. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik : Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik.* Bandung: Alfabeta.
- Nasikhah, M.A. 2019. Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik (JiSoP)*, 1(1), 26-37.
- Oktavianti, D. R., & Lituhayu, D. (2017). Implementasi Kebijakan Transportasi Umum di Kota Semarang (Studi kasus Perum Damri). *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(3), 1-11.
- Ristanti, N. S. 2018. Smart Mobility dalam Pengembangan Transportasi Berbasis Aplikasi Online di Indonesia. *Ruang*, 4(3), 237-246.
- Sulistyowati, A., & Muazansyah, I. 2019. Optimalisasi Pengelolaan dan Pelayanan Transportasi Umum (Studi Pada “Suroboyo

Bus” Di Surabaya). In *Iapa Proceedings Conference* (pp. 152-165).

Utami, N. P. R. P. 2021. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Penggunaan Aplikasi Teman Bus di Kota Denpasar dengan Metode Servqual (Doctoral dissertation, Universitas Atma Jaya Yogyakarta).

Sukma Larastiti (2019). Flyover : Solusi Kemacetan di Perkotaan?. <https://transportologi.org/author/sukma-larastiti/> diakses pada 12 Desember 2022.

*The Conversation* (2019). Paradoks Kemacetan Perkotaan dan Solusi untuk Mengatasinya. <https://theconversation.com/paradoks-kemacetan-perkotaan-dan-solusi-untuk-mengatasinya-127021> diakses 12 Desember 2022.