

# **ANALISIS PELAYANAN TRANSJAKARTA SESUAI DENGAN PERGUB NOMOR 35 TAHUN 2014 (STUDI KASUS KORIDOR 9)**

Oleh :

Ovila Marshafeni - 14010111130029

Mahasiswa Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro Semarang

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

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

## **ABSTRACTION**

Public services becomes one of a vision of the new Jakarta. Public services in case of public transportation in Jakarta is very important and need more improvements. The improvements that has made in this public services sector began from providing a policy that managing minimum services standart and will be given to the public through Governor regulation no. 34 of 2014 about minimum services standart management unit transjkt-busway. Therefore, it becomes a formulation policy analysis into transjkt services accordance to Governor regulation no 35 of 2014 in services of 9th corridor.

The method of this research is descriptive analytical with qualitative approach with the goal of obtaining overview, summary of the situation in the field of various conditions, situations and phenomena that occur in all areas of service in 9th corridor and then will be the analysis of the data obtained in the field.

The result showed that transjakarta services in the 9th corridor is basically refferring to Governor Regulation no. 35 of 2014. There are two appraisalment about available and unavailable facilities: Some of the facilities in the bus stop and inside the bus already available such as lighting, informations, the ID of vehicles, safety equipment, air conditioner, handlers for standing passengers, sanitary, and facility for difable. However, there are some facilities contained in the policy but not available yet such as lack of security officers in the bus stop, carrying capacity is often forced when the bus full of passengers, light warning signal, arrival and departure information and bus' disruption information. It's because the limitation of both sides, private and government sectors. Beside that there also, the condition in the field always changing and caused some indicators that target accuracy and regularity of the trip to be blocked. Associated with the efforts made by the government and private sector in improving transportation mode not rated as a significant efforts yet. But both have try to maximize the condition of the bus and the bus stop in case of public service. Research recommendation is in the next research was focused on providing facilities which not available yet to fix the services.

*Keywords: Public Transportation, Standart Services, Quality of Service.*

## **PENDAHULUAN**

Transportasi merupakan salah satu hal terpenting dalam kehidupan. Transportasi sebagaimana dapat di definisikan perpindahan penumpang atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan adanya pergerakan yang menyebabkan berpindah tempat. Suatu interaksi yang baik antara komponen-komponen transportasi (penumpang, barang, sarana dan prasarana) membentuk suatu sistem transportasi yang komprehensif, efektif dan efisien sehingga diharapkan mampu mengoptimalkan fungsi transportasi dalam suatu kawasan perkotaan.

Transportasi sangat dibutuhkan bagi masyarakat perkotaan maupun pedesaan. Bagi masyarakat pedesaan, transportasi digunakan dalam lingkup kecil dan terhitung jarang mereka menggunakan transportasi massal, namun beda halnya dengan transportasi yang tersedia di perkotaan, seperti yang terjadi di DKI Jakarta. Transportasi sangat berperan penting dalam pembangunan dan pengembangan infrastruktur untuk daerah perkotaan. Alat transportasi di DKI Jakarta sepertinya sudah menjadi barang wajib yang dimiliki masyarakat. Baik berupa transportasi pribadi maupun transportasi publik. Semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan transportasi pribadi menyebabkan kemacetan yang terjadi di DKI Jakarta. Menurut data kendaraan berikut,

**Tabel 1.1**

**Jumlah Kendaraan Bermotor di DKI Jakarta 2009 – 2012**

No	Status Jalan	2009	2010	2011	2012
1	Mobil Penumpang	1,972,104	2,296,055	2,441,153	2,770,282
2	Bus	501,121	519,738	520,695	526,151
3	Truk	678,011	701,328	742,013	777,394
4	Sepeda Motor	6,543,841	7,257,352	8,208,665	9,209,718
<b>Total</b>		<b>9,695,077</b>	<b>10,774,473</b>	<b>11,912,526</b>	<b>13,283,545</b>

Sumber: Badan Pusat Statistik – Kepolisian Negara Republik Indonesia  
2013

Pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa terjadi penambahan kendaraan tiap tahunnya secara signifikan, bahkan dalam satu tahun bisa menyentuh angka 100% kenaikannya. Tentunya, hal tersebut membuat pemerintah berfikir ulang atas keadaan yang terjadi di DKI Jakarta ini selama bertahun-tahun. Kemacetan yang seringkali mengular di setiap daerah di DKI Jakarta, memaksa pemerintah turun tangan dengan membuat satu transportasi massal yang menjadi andalan bagi masyarakat DKI Jakarta maupun masyarakat daerah penyangga DKI Jakarta. Dikarenakan wilayah DKI Jakarta lebih banyak daratan dibandingkan dengan lautan, maka transportasi massal yang menjadi andalan dan yang disediakan pemerintah dapat berupa kendaraan darat seperti bus, kereta api, ataupun angkutan kota.

Pada awal tahun 2004, dibawah kepemimpinan Gubernur Sutiyoso, terbentuklah Transjakarta. Transportasi massal yang menjadi andalan masyarakat,

dikarenakan transjakarta merupakan transportasi yang memiliki jalur khusus sehingga tidak mengalami kemacetan. Dan, seiring dengan berjalannya waktu sampai dengan saat ini Transjakarta telah mengoperasikan 12 koridor di setiap wilayah DKI Jakarta. Dalam kurun waktu 11 tahun, tentunya pelayanan Transjakarta dituntut untuk lebih baik dari segi kualitas pelayanan. Dan untuk mendukung dari standar pelayanan Transjakarta sendiri, pemerintah memberikan regulasi tersendiri untuk Transjakarta berupa Peraturan Gubernur nomor 35 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Pengelola Transjakarta/*Busway*. Walaupun terlalu lama jarak dari masa dioperasikan pertama sampai dengan kebijakan ini dibuat, diharapkan kedepannya Transjakarta dapat mewujudkan semua Visi dan Misi nya.

Mengacu pada latar belakang permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Analisis Pelayanan Transjakarta sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 35 tahun 2014 (Studi kasus: Koridor 9)”. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan peraturan kebijakan yang mengatur, dan apakah upaya pihak-pihak terkait, dalam hal ini pemerintah yang diwakilkan oleh PT. Transportasi Jakarta (dulu BLU Transjakarta), dan pihak swasta (yang diwakili oleh PT. Bianglala Metropolitan).

Landasan teori yang digunakan dalam penelitian adalah teori kebijakan publik, teori evaluasi kebijakan dan teori analisis kebijakan. Teori kebijakan publik digunakan karena penelitian ini berpedoman pada satu kebijakan yang menjadikan tolak ukur dalam penelitian. Teori evaluasi kebijakan digunakan karena dalam suatu kebijakan yang telah dibuat, perlu di buat satu proses

pengevaluasian kebijakan untuk mengukur sejauh mana keefektifan dari kebijakan ini di jalankan. Dan teori analisis kebijakan digunakan untuk menganalisis hasil evaluasi pada kebijakan. Apakah nantinya kebijakan ini layak untuk dilanjutkan atau tidak.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan tipe penelitian bersifat deskriptif analitis yang memberikan analisa terhadap gambaran gejala-gejala dan kenyataan yang ada di lapangan. Penelitian ini lebih menitikberatkan kepada upaya untuk mengetahui, mengidentifikasi, dan menjelaskan situasi tertentu dan bukan hanya mencari sebab akibat dari fenomena yang diteliti. Hal ini dimaksudkan untuk melakukan ekplorasi tentang fenomena sosial yang dialami. Penelitian ini lebih mengutamakan pada penelitian di lapangan dan hasil wawancara yang dilakukan oleh pihak-pihak terkait. Penelitian ini dilakukan di Area Koridor 9, kantor PT Transportasi Jakarta dan PT Bianglala Metropolitan.

Dalam penelitian ini yang menjadi informan penelitian adalah pengguna jasa koridor 9 yang menjadi langganan tetap koridor 9, pihak operasional PT Transportasi Jakarta dan pihak operasional PT Bianglala Metropolitan. Kemudian dalam penelitian diambil beberapa pengguna jasa sebagai informan penelitian. Data-data yang diperoleh penulis adalah Data Primer (didapatkan melalui penelitian wawancara), dan data sekunder (diperoleh dari pengamatan, data-data tertulis lainnya). Kemudian dari data tersebut diolah, di analisis sehingga mendapatkan hasil penelitian dan kesimpulan dari penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam karya ilmiah skripsi ini akan dipaparkan tentang analisis pelayanan Transjakarta sesuai dengan Peraturan Gubernur nomor 35 tahun 2014. Berikut adalah paparan hasil penelitian dan pembahasan:

### **1.1 Konsistensi Kebijakan Peraturan Gubernur nomor 35 Tahun 2014**

#### **1.1.1 Pelayanan yang telah sesuai dengan PerGub**

Pelayanan yang dinilai telah sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 35 Tahun 2014 sudah memenuhi standar pelayanan minimal karena sudah disediakan bagi pengguna jasa seperti lampu penerangan baik di dalam halte maupun di dalam mobil bus sudah memenuhi ketentuan yang ditetapkan dalam PerGub, informasi yang berhubungan dengan tersedianya nomor telephone *call center* Transjakarta juga telah tersedia dan mudah dilihat oleh pengguna jasa, identitas kendaraan yang terdapat di dalam mobil bus berupa nomor body juga sudah ada dan terpasang dengan keadaan baik di segala sisi, kaca film yang digunakan pun memenuhi standar kendaraan publik, peralatan keselamatan seperti palu pemecah kaca; tabung pemadam kebakaran; dan tombol pembuka otomatis juga sudah tersedia, fasilitas kebersihan yang ada di halte dan mobil bus sudah memenuhi ketentuan yang ada pada PerGub, fasilitas dalam menaik dan turunkan penumpang yang dilihat dari tinggi lantai halte dengan tinggi lantai bus sudah baik, keterjangkauan terhadap jaringan trayek pengumpan juga tersedia pada koridor 9, keterjangkauan tarif juga dapat dirasakan oleh pengguna jasa dari

berbagai kalangan, kesetaraan terhadap pengguna jasa berkebutuhan khusus juga sudah disediakan baik di dalam halte maupun di mobil bus diantaranya kursi prioritas untuk manusia usia lanjut, *difable*, anak-anak dan wanita hamil, ketersediaannya ruang khusus untuk kursi roda juga ada, dari indikator keteraturan kecepatan perjalanan sudah memenuhi yang ada di PerGub, waktu berhenti di halte juga sudah sesuai ketentuan, dan informasi pelayanan yang ada di halte juga didapatkan pengguna jasa.

### **1.1.2 Pelayanan yang belum sesuai dengan PerGub 35/2014**

Pelayanan transportasi di DKI Jakarta (Transjakarta) koridor 9 belum sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 35 Tahun 2014 tentang Standar pelayanan minimal unit pengelola Transjakarta-*Busway* adalah petugas keamanan yang mengharuskan satu orang/satu halte ataupun satu orang/satu mobil bus belum tersedia, ke tidak siapan pihak-pihak baik swasta maupun pemerintah dalam menyediakan tanda pengenal pengemudi yang mudah di ketahui oleh pengguna jasa, ke tidak tersedianya lampu isyarat tanda bahaya di dalam mobil bus, penyediaan fasilitas kesehatan di dalam mobil bus juga belum ada, perlengkapan lalu lintas dan angkutan jalan untuk rambu dan marka jalan berfungsi dengan baik namun, permasalahan sterilisasi jalur yang belum sesuai dengan kebijakan yang dibuat, fasilitas ac atau suhu ruangan yang ada di halte maupun di dalam mobil bus masih sering menjadi masalah, kapasitas angkut yang terlalu sering dipaksakan membuat ke tidak nyamanan pengguna jasa dan membuat keadaan kendaraan menjadi mudah rusak, permasalahan kesetaraan terhadap pengguna jasa berkebutuhan khusus untuk kemiringan lantai dan tekstur khusus seringkali tidak ramah terhadap

pengguna jasa berkebutuhan khusus, terutama pada kemudahan akses halte. Masih banyak keadaan halte yang menggunakan tangga maupun jembatan penyebrangan orang yang tentu menyulitkan pengguna jasa berkebutuhan khusus. Permasalahan keteraturan dalam waktu tunggu mobil bus, seringkali menjadi keluhan pengguna jasa ditambahkan lagi tidak adanya kepastian informasi yang disampaikan berkaitan dengan kedatangan mobil bus ataupun gangguan-gangguan perjalanan yang di alami mobil bus, dan permasalahan pembayaran dengan menggunakan *e-ticketing* yang juga dikeluhkan oleh pengguna jasa yang tidak setiap hari menggunakan Transjakarta.

## **1.2 Upaya-upaya yang dilakukan pemerintah dan Swasta dalam memperbaiki moda Transjakarta**

Sebenarnya upaya yang dilakukan pihak pemerintah dan swasta telah maksimal dalam memberikan pelayanan. Menurut pemerintah, sebenarnya menu utama dari pelayanan Transjakarta sendiri adalah kecepatan perjalanan, bukan pada menunggu kendaraan mobil bus yang terlalu lama di halte maupun menjadikan halte sebagai tempat menunggu terlalu lama dan maksudnya adalah halte hanya sebagai tempat persinggahan sementara dalam menunggu bus dan tidak untuk berlama-lama. Pemerintah berupaya membuat suatu kebijakan yang mengatur standar pelayanan tanpa melupai pelayanan di halte. Walaupun pada kenyataannya keadaan halte terkadang belum ramah terhadap pengguna jasa. Upaya yang dilakukan pihak pemerintah dalam memperbaiki pelayanan di halte sudah maksimal. Kurangnya pihak keamanan di halte sudah di tangani dengan diadakannya sistem *rolling* yang dilakukan pihak keamanan halte pada setiap halte.

Begitupun dengan petugas *on-board* yang bertugas dalam mobil bus, jika ada tenaga *on-board* yang berlebih tentu akan mempergunakan dengan maksimal. Kondisi pengadaan bus yang sudah tidak layak terkadang juga menjadi kendala, kondisi bus yang tidak layak beroperasi (dalam perbaikan) dipaksakan beroperasi sehingga menjadi tidak maksimal dalam memberikan pelayanan. Kondisi halte yang dirasakan kurang nyaman untuk saat ini pemerintah hanya berupaya semaksimal mungkin untuk memperbaiki keadaan halte, memperbaiki kerusakan-kerusakan yang ada di halte seperti ac atau kipas angin yang rusak maupun kurang dalam segi jumlah. Untuk upaya dalam kesetaraan terhadap pengguna jasa berkebutuhan khusus, pemerintah sedang merencanakan akses keluar masuk halte yang lebih ramah terhadap pengguna berkebutuhan khusus dengan menyediakan *traffic jam* dan petugas pada setiap halte, agar memudahkan pengguna jasa berkebutuhan khusus namun hal tersebut masih membutuhkan pengkajian yang cukup lama. Untuk keteraturan waktu tunggu, informasi yang didapatkan pengguna jasa akan kepastian waktu tunggu, informasi yang didapatkan pengguna jasa akan kepastian kendaraan mobil bus, maupun informasi gangguan perjalanan pemerintah mengatakan perhitungan matematis yang digunakan untuk mengukur kemampuan mobil bus dalam berkendara menjadi tidak berarti saat melihat kondisi lapangan yang animo masyarakatnya tidak dapat di prediksi. Sehingga, membuat suatu kebijakan memerlukan suatu pratinjau ulang dari pemerintah atas implementasinya. Misalnya waktu tunggu dalam kebijakan yang telah dibuat sedemikian rupa dengan perhitungan matematis setelah turun ke lapangan kondisi menjadi

berbeda dengan gangguan yang terjadi di lapangan. Adanya suatu pratinjau ulang kebijakan diharapkan dapat memberikan peningkatan standar pelayanan yang lebih maksimal.

Sedangkan, menurut pihak swasta, upaya-upaya yang dilakukan pihak swasta juga telah maksimal. PT Bianglala Metropolitan sebagai operator hanya menyediakan pelayanan berupa penyediaan jasa pramudi, pemeliharaan dan perawatan kendaraan, dan sarana pool. Upaya dalam permasalahan tanda pengenal pengemudi, pihaknya juga sudah berupaya dalam pengadaan tanda pengenal pengemudi tersebut namun memang belum maksimal, dan upaya-upaya dalam perbaikan, perawatan dan pemeliharaan mobil bus sudah dilakukan secara berkala.

Dari segi kebijakan, seharusnya kebijakan juga lebih tegas pada *maintenance* kendaraan, bukan hanya penyediaan layanan saja. Perbaikan, perawatan dan pemeliharaan kendaraan dilakukan secara berkala dan untuk kendaraan yang tidak lulus uji laik operasi sebaiknya tidak dipaksakan untuk beroperasi. Permasalahan yang bersangkutan dengan pihak-pihak terkait seperti kepolisian dalam hal sterilisasi jalur seharusnya lebih konsisten dalam penerapan kebijakan. Dan kesadaran masyarakat pengguna kendaraan pribadi akan transportasi publik juga lebih ditingkatkan demi terwujudnya kenyamanan berkendara bagi mereka pengguna jalan.

## **PENUTUP**

Dari proses analisis skripsi yang telah dijelaskan mengenai Analisis Pelayanan Transjakarta sesuai dengan PerGub nomor 35 tahun 2014 dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan transportasi di DKI Jakarta (Transjakarta) koridor 9 belum sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 35 Tahun 2014 tentang Standar pelayanan minimal unit pengelola Transjakarta-*Busway* karena kurangnya armada bus yang beroperasi sehingga menyebabkan pelayanan yang diberikan menjadi tidak maksimal seperti waktu tunggu yang terlalu lama maupun informasi-informasi yang seharusnya di dapatkan pengguna jasa mengenai ketepatan kedatangan kendaraan menjadi tidak pasti dan dengan kurangnya armada membuat satu kendaraan harus melebihi kapasitas angkut, lalu permasalahan kondisi lapangan yang berbeda dengan apa yang tertera pada kebijakan misalnya kemacetan kota Jakarta yang tidak menentu sehingga seringkali menghambat pelayanan Transjakarta, keterbatasan dana anggaran yang tersedia dalam pemenuhan fasilitas perlengkapan-perengkapan yang ada di dalam halte, maupun mobil bus seperti pemenuhan kipas angin atau ac di halte, pemenuhan fasilitas kesehatan di dalam mobil bus, pemenuhan tanda pengenal pengemudi dan lampu tanda isyarat bahaya di dalam mobil bus, perbaikan kemiringan lantai dan tekstur khusus akses halte untuk penyandang disabilitas dan juga keterbatasan petugas yang membuat kurangnya petugas keamanan di dalam halte maupun di dalam mobil bus.
2. Pelayanan yang dinilai telah sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 35 Tahun 2014 sudah memenuhi standar pelayanan minimal karena sudah disediakan bagi pengguna jasa seperti lampu penerangan yang memadai, informasi-informasi berupa stiker *call center* yang ditempel

di halte maupun mobil bus, identitas kendaraan berupa nama dan nomor *body* kendaraan, kaca film yang memadai, peralatan keselamatan yang telah tersedia di dalam mobil bus, fasilitas kebersihan yang sudah baik di dalam halte maupun mobil bus, fasilitas kesetaraan untuk penyandang disabilitas di dalam mobil bus, ketersediaan jaringan trayek pengumpan, keterjangkauan tarif terhadap semua kalangan, keteraturan yang sudah tercipta untuk kecepatan perjalanan, waktu berhenti di halte, maupun informasi pelayanan di halte.

3. Berkaitan dengan perbaikan moda transportasi di DKI Jakarta (Transjakarta) adalah belum adanya upaya-upaya yang signifikan yang dilakukan kedua belah pihak untuk memperbaiki moda transportasi Transjakarta, namun pihak pemerintah dan pihak swasta tetap berupaya dalam pemenuhan kendaraan beroperasi tiap harinya, perawatan dan perbaikan kendaraan agar memaksimalkan kendaraan saat beroperasi, berupaya untuk pengaturan *headway* lebih maksimal, penertiban pada pengemudi yang tidak tertib dan taat peraturan (mundur waktu operasi, pengemudi ugal-ugalan), perbaikan dan perawatan terhadap perlengkapan fasilitas halte maupun mobil bus (lampu penerangan, ac atau kipas angin, fasilitas pegangan untuk berdiri), upaya dalam konsistensi terhadap kebijakan sterilisasi jalur Transjakarta dengan menyediakan portal khusus dengan petugas yang bertugas.

Rekomendasi penelitian untuk penelitian selanjutnya berfokus pada penyediaan fasilitas-fasilitas yang belum tersedia saat ini guna memperbaiki pelayanan yang ada.

## DAFTAR PUSTAKA

### ❖ SUMBER BUKU

- Drs. H.A Abbas Salim, S.E., M.A. 2012. *“Manajemen Transportasi.”* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- C. Jotin Khisty, B. Kent Lall, *“Dasar-dasar Rekayasa Transportasi jilid 2”*, Edisi ketiga, 2006; penerbit Erlangga
- Susantono, Bambang, *“1001 wajah Transportasi Kita”*, 2009; Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Said zainal abidin. *Kebijakan publik*. 2012 Edisi ke dua. Jakarta. Salemba humanika.
- Surya permana. *Kebijakan publik sebuah tinjauan filosofis*. 2009. Cetakan pertama. Yogyakarta. Ar-ruz media.
- Riant Nugroho D, *“Kebijakan Publik Untuk Negara-Negara Berkembang”*, 2006. Jakarta:PT Elex Media Komputindo
- William N Dunn, *“Pengantar Analisis Kebijakan Publik”*, 2000;Jogjakarta, Gajah Mada University Press
- Burhan Bungin, *Metode Penelitian Sosial*, Format-format Kualitatif dan Kualitas, Surabaya : Airlangga University Press, 2001.
- Husaini Usman, Purnomo Setiady, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008).
- Cholid Nurboko, dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Cetakan kesebelas. (Jakarta. PT Bumi Aksara. 2010)
- Christine Daymon, Immy Holloway, *Metode-metode Riset Kualitatif dalam Public Relation&Marketing communication* (Yogyakarta: Bentang, 2008).
- Bungin Burhan. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Edisi Kedua. Jakarta: Kencana, 2011

#### ❖ SUMBER INTERNET

Harian Kompas, Tanggal 3 Februari 2014 diakses pada 7 April 2014

JavaMilk.com diakses pada 7 April 2014

Antara News, Kamis 23 Mei 2013 diakses pada 7 April 2014

Detikcom, 29 Januari 2014 diakses pada 7 April 2014

Koran Tempo, 14 Februari 2014 diakses pada 7 April 2014

Detikcom, 13 Agustus 2013 diakses pada 7 April 2014

Kabarjakarta.com tanggal 26 Oktober 2011 diakses pada 7 April 2014

#### ❖ SUMBER SURVEY

1. Namira, *Analisis Tingkat Kepentingan Dan Kinerja (Importance-Performance Analysis) Atas Kualitas Jasa Dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Sarana Transportasi Busway Transjakarta*, UPH, 2009