

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Bentuk Pelayanan Transportasi Umum Melalui Trans Jogja Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan**

##### **1. Mekanisme Pelayanan Transportasi Umum Melalui Trans Jogja**

Dalam penyelenggaraan standar pelayanan minimal pada trans jogja terdapat perjanjian kerja sama antara Dinas Perhubungan DIY dan Operator Utama yakni PT Anindya Mitra Intenasional yang memuat istilah *buy the service*. Pengertian sistem *buy the service* dalam perjanjian kerjasama tersebut adalah yakni adalah sistem pembelian pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah DIY kepada operator angkutan perkotaan. Sistem *buy the service* diimplementasikan menuntut adanya pembelian layanan angkutan umum Trans Jogja oleh Pemerintah dari operator.

Dalam hal ini, Dinas Perhubungan DIY adalah Dinas teknis pada Pemerintah Daerah, Daerah Istimewa Yogyakarta, dipimpin oleh Kepala Dinas. UPT Trans jogja adalah Unit Pelaksana Teknis Dinas yang khusus mengelola angkutan perkotaan Bus Trans Jogja, di bawah Dinas Perhubungan DIY, dipimpin oleh Kepala UPT. Sedangkan Operator yang di tunjuk pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan Keputusan Gubernur Nomor: 403/KEP/2016 adalah PT. Anindya Mitra Internasional yang merupakan Lembaga atau badan

hukum selaku operator utama yang bertanggung jawab penuh kepada Dinas Perhubungan DIY atau UPT Trans Jogja untuk mengoperasikan sarana, prasarana dan/atau sistem operasional bus Trans Jogja.

Menurut Bapak Sigit.<sup>33</sup> Secara kelembagaan, pengelolaan pelayanan pada Bus Trans Jogja diwadahi dalam bentuk Unit Pelaksana Teknis (UPT) Trans Jogja pada Dinas Perhubungan Provinsi DIY. Dalam Draft Raperda Pembentukan dan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Trans Jogja pada Dinas Perhubungan Provinsi DIY dibuat dan diajukan kepada DPRD Provinsi DIY. Namun, sebelum UPT terbentuk, operasionalisasi Bus Trans Jogja dilaksanakan di bawah Bidang Angkutan, Dinas Perhubungan Provinsi DIY.

Dalam Standar Pelayanan Minimal dan Pedoman Trans Jogja, Operator merupakan Lembaga atau badan hukum yang berdasarkan sistem lelang dipilih sebagai penyelenggara layanan angkutan umum Trans Jogja pada rute yang telah disediakan. kerjasama dengan PT. Anindya Mitra Internaional dengan perjanjian Gross Kontrak yang dituangkan dalam dokumen Perjanjian Kerjasama Sama (PKS). PKS tersebut mengalami pembaharuan setiap tahunnya.

Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah kualitas minimal pelayanan yang berhak diterima oleh pengguna jasa. Prasyarat standar pelayanan minimal adalah syarat yang harus dipenuhi agar standar pelayanan minimal dapat dicapai.<sup>34</sup> Standar pelayanan minimal SPM disusun sebagai alat Pemerintah dan

---

<sup>33</sup> Bapak Sigit Wahyu, Kasi Opdal Trans Jogja. Wawancara, tanggal 08 Mei 2018, di kantor Dishub DIY

<sup>34</sup> Rahayu Sulistyorini, "Penerapan Standar Pelayanan Trans Jakarta Busway Di Tinjau Dari Pengoperasian Dan Karakteristik Penumpang". *Jurnal Teknik Sipil UBL*, Vol. 3, No. 2, Oktober 2012, Hal.360

Pemerintahan Daerah untuk menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib. Standar pelayanan minimal memiliki nilai yang sangat strategis bagi pemerintah daerah maupun bagi konsumen yakni masyarakat. Melalui Standar Pelayanan Minimal pemerintah dapat menjamin warga dimanapun mereka bertempat tinggal untuk memperoleh jenis dan mutu pelayanan yang minimal sama seperti yang dirumuskan dalam standar pelayanan minimal (SPM).

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan minimal merupakan ukuran yang telah dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok.

Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan oleh swasta tersebut.

Bus Trans Jogja dalam hal ini, terjadwal mulai beroperasi dari pukul 05.30 hingga pukul 21.30 WIB yang akan berhenti di shelter-shelter khusus. Bus akan berhenti di setiap shelter sebanyak 5 atau 6 kali dalam putaran sesuai dengan jadwal dan rute trayek bus, jarak bus nomor 1 dengan bus nomor 2 adalah 15 menit sesuai yang sudah ditentukan oleh perusahaan PT. Anindya Mitra Internasional dengan melihat jumlah armada bus kini sebanyak 105 unit bus dan jumlah jalur kini 15 jalur dengan jumlah halte permanen sebanyak 113 dan 90 halte portable. Seharusnya rencana jumlah armada pada tahun 2017/2018 adalah yakni 128 unit namun yang baru beroperasi kini hanya 105 dan jumlah jalur seharusnya 17 jalur namun kini yang baru beroperasi hanya 15 jalur. Dinas Perhubungan DIY, mengeluarkan mengeluarkan tiga kartu layanan tiket langganan trans jogja yakni *single trip* yang berlaku untuk satu kali perjalanan dengan harga tiket Rp.3000. tiket ini dibeli di halte yang ada petugasnya. Sementara dua kartu lainnya yakni adalah regular trip dengan harga tiket Rp.2.700 untuk sekali naik, dan student card dengan harga Rp.1.800 sekali perjalanan untuk pelajar.<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> Dinas Perhubungan DIY, 2016, Dokumen Reformasi Angkutan Publik dengan Bus Trans-Jogja, Yogyakarta.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan peneliti terhadap kurang lebih 100 orang responden, yakni masyarakat sebagai pengguna jasa Trans Jogja yang dilakukan secara acak (*random*). Dengan wawancara mendalam dan bertatap muka secara langsung terkait pelayanan trans jogja. Didapatkan hasil akhir terkait analisa terhadap pelayanan angkutan umum melalui Trans Jogja berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan.

Dari hasil pengolahan keterangan responden yang peneliti wawancarai terhadap jenis-jenis pelayanan meliputi: Aspek Keamanan, Aspek Keselamatan, Aspek Kenyamanan, Aspek Keterjangkauan, Aspek Kesetaraan, aspek Keteraturan. sebagaimana di maksud pada ayat (3) huruf (a) pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan. Dengan kriteria penilaian responden sebagai berikut:

1. Kategori Baik terdiri atas: Aspek Keselamatan, Aspek Kenyamanan, Aspek Keterjangkauan.
2. Kategori Cukup terdiri atas: aspek Keamanan, Aspek Kesetaraan dan,
3. Kategori Kurang Baik terdiri Atas: Aspek Keteraturan..

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan bahwa Standar pelayanan minimal merupakan acuan bagi penyelenggara angkutan massal berbasis jalan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Penyelenggaraan Angkutan massal berbasis jalan harus memenuhi Standar Pelayanan Minimal.

Standar Bus Rapid Transit (Angkutan Umum Masaal) mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 tentang Standar Pelayanan minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan. Dimana dalam peraturan tersebut terdapat variabel dari setiap aspek yang harus mengikuti peraturannya, diantaranya akan diuraikan dibawah ini:

1. Aspek Keselamatan

a. Aspek keselamatan yang diambil dalam penelitian ini meliputi

Keselamatan manusia meliputi:

1) Standar Operasional Prosedur (SOP) pengoperasian Kendaraan.

2) Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Darurat.

b. Aspek keselamatan yang diambil dalam penelitian ini meliputi

Keselamatan Mobil Bus meliputi fasilitas kemanan, fasilitas kesehatan, dan alat bantu pegangan tangan.

1) Fasilitas Keamanan keselamatan

Fasilitas penyelamatan darurat dalam bahaya, dipasang di tempat yang mudah dicapai dilengkapi dengan keterangan tata cara penggunaan berbentuk stiker, dan paling sedikit meliputi palu pemecah kaca, tabung pemadam kebakaran, dan tombol pintu otomatis. Indikatornya jumlah yang berfungsi dan kondisinya sedangkan standarnya harus 100% berfungsi secara teknis.

2) Fasilitas Kesehatan

Ketersedian kotak P3K di dalam bus ataupun di halte, Indikatornya jumlah yang tersedia dan kondisinya sedangkan standarnya minimal ada tiga jenis alat kesehatan.

3) Alat Bantu Pegangan Tangan

Alat bantu penumpang berdiri Indikatornya jumlah yang berfungsi dan kondisinya sedangkan standarnya harus 100% berfungsi secara teknis.

2. Aspek Kenyamanan

Aspek kenyamanan yang diambil dalam penelitian ini meliputi; lampu penerangan, kapasitas penumpang, fasilitas kebersihan, dan pengatur suhu ruangan.

a. Lampu Penerangan

Berfungsi sebagai sumber cahaya didalam bus untuk memberikan keamanan bagi pengguna jasa, indikatornya berapa jumlah yang berfungsi dan minimal ukuran teknis harus 95% sesuai dengan standar.

b. Kapasitas Penumpang

Jumlah penumpang sesuai kapasitas Angkut, indikatornya jumlah penumpang yang terangkut dan standarnya maksimal 100% secara teknis sesuai kapasitas pengangkut.

c. Fasilitas Kebersihan

Fasilitas kebersihan berupa tempat sampah, indikatornya jumlah yang tersedia dan standarnya minimal harus ada dua tempat sampah.

d. Pengatur Suhu Ruangan

Menggunakan AC (air conditioner), indikatornya ketersediaan dan suhunya bagaimana, standarnya suhu dalam bus 250 - 270.

3. Aspek Keterjangkauan

Aspek keterjangkauan yang diambil dalam penelitian ini meliputi; integrasi moda lain dan biaya/tarif.

a. Integrasi Moda Lain

Kemudahan akses pengguna jasa memperoleh angkutan umum dengan trayek yang berkelanjutan dengan trayek angkutan missal, indikatornya ketersediaan dan kemudahan cara mendapatkannya.

b. Tarif/Biaya

Biaya yang dikenakan pada pengguna jasa untuk satu kali perjalanan, indikatornya harga terjangkau dan standarnya sesuai SK penetapan tarif oleh pemerintah setempat.



#### 4. Aspek Keamanan

Aspek keamanan yang diambil dalam penelitian ini meliputi; lampu penerangan, petugas keamanan, aduan pelayanan, identitas kendaraan, identitas pengemudi, dan kaca film.

##### a. Lampu Penerangan

Berfungsi sebagai sumber cahaya didalam bus untuk memberikan keamanan bagi pengguna jasa, indikatornya berapa jumlah yang berfungsi dan minimal ukuran teknis harus 95% sesuai dengan standar.

##### b. Petugas Keamanan

Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di bus, indikatornya ketersediaan petugas keamanan dan ukuran sesuai standar minimal satu orang.

##### c. layanan aduan

Informasi yang disampaikan pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan atau sms pengaduan di tempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat, indikatornya jumlah ketersediaan stiker tersebut dan berdasarkan standar jumlah yang harus ada minimal dua stiker.

##### d. Identitas Kendaraan

Nomor kendaraan dan nama trayek berupa stiker yang ditempel pada kaca belakang, indikatornya jumlah yang ada dan standarnya minimal ada satu stiker.

e. Tanda Pengenal Pengemudi

Berbentuk papan/kartu identitas mengenai nama pengemudi dan nomor induk pengemudi yang ditempatkan diruang pengemudi, indikatornya jumlah yang harus ada.

f. Kaca Film

Lapisan pada kaca kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung, indikatornya presentase kegelapan dan standarnya maksimal 60%.

5. Aspek kesetaraan

Aspek kesetaraan yang diambil dalam penelitian ini meliputi; kursi prioritas. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan di bawah ini.

a. Kursi Prioritas

Tempat duduk di mobil bus diperuntukkan bagi penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, dan wanita hamil, indikatornya jumlah kursi dan standarnya minimal empat kursi.

6. Aspek Keteraturan

Aspek keteraturan yang diambil dalam penelitian ini meliputi: waktu tunggu bus, kecepatan bus, lama waktu berhenti tiap halte, dan informasi kedatangan bus, ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan mobil bus.

a. Waktu Tunggu Bus

Waktu yang dibutuhkan pengguna bus untuk menunggu kedatangan bus, indikatornya waktu (menit) dan standarnya waktu puncak maksimal 7 menit dan waktu non puncak maksimal 15 menit.

b. Kecepatan Bus

Kecepatan rata-rata perjalanan bus, indikatornya jarak tempuh Km/Jam dan standarnya waktu jam puncak maksimal 30 Km/Jam dan waktu non puncak maksimal 50 Km/Jam.

c. Lama Waktu Berhenti Tiap Halte

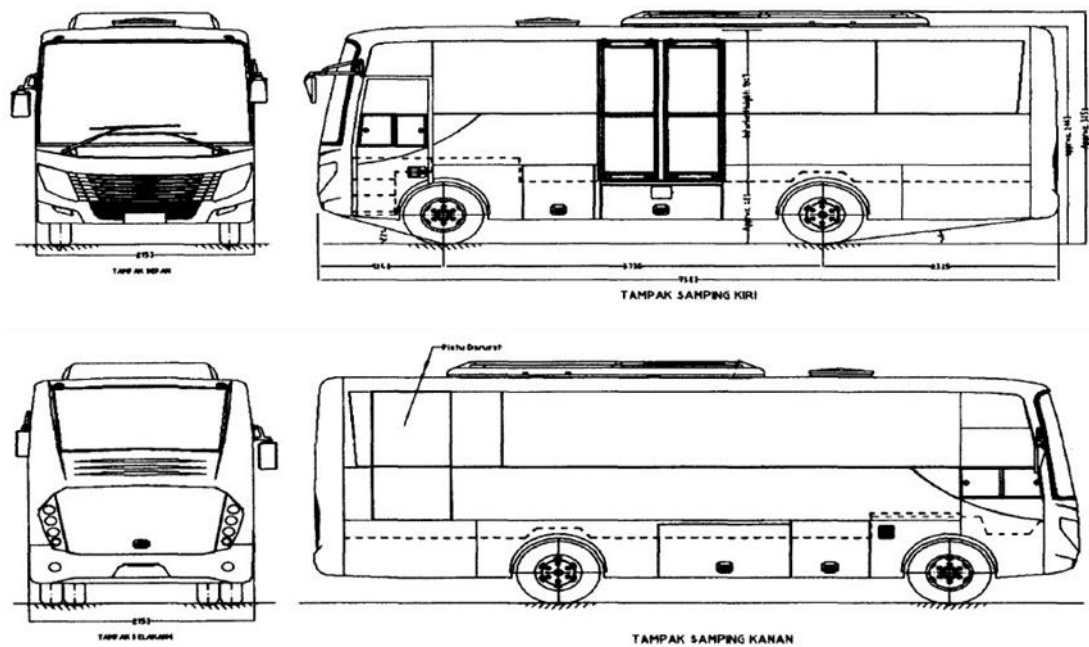
Waktu berhenti bus tiap halte, indikatornya waktu (detik) dan standarnya waktu jam sibuk maksimal 45 detik dan waktu non puncak 60 detik.

d. Informasi Layanan Kedatangan Bus

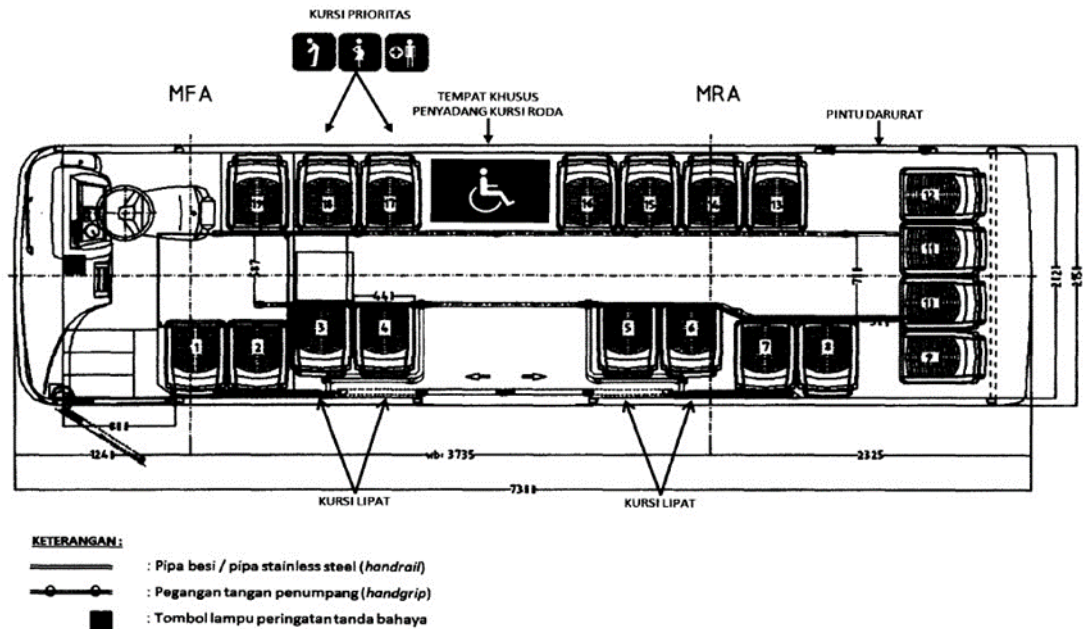
Informasi yang disampaikan di dalam halte kepada pengguna jasa, sekurang-kurangnya memuat: nama halte, jadwal kedatangan dan keberangkatan, jurusan/rute dan koridor, perpindahan koridor dan terminal, tarif, dan peta jaringan koridor pelayanan. Indikatornya bentuk, tempat dan kondisi sedangkan standarnya papan informasi berupa visual, audio dan tulisan, penempatan terbaca dan terlihat, kondisi baik/berfungsi, dan dapat melalui media.

Selain itu kehandalan unit bus pun mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

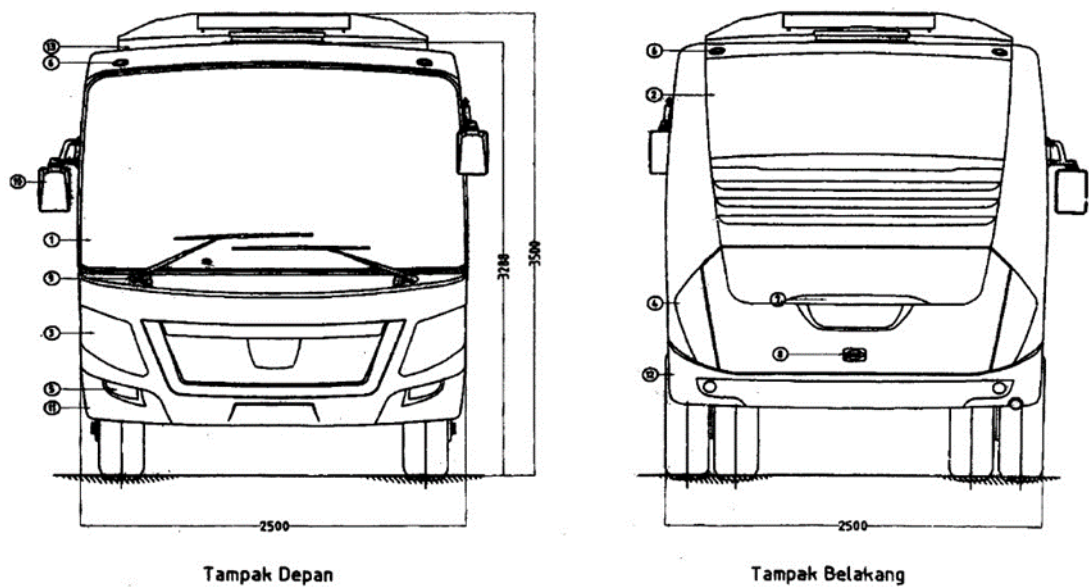
### 1. Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan Berukuran Sedang



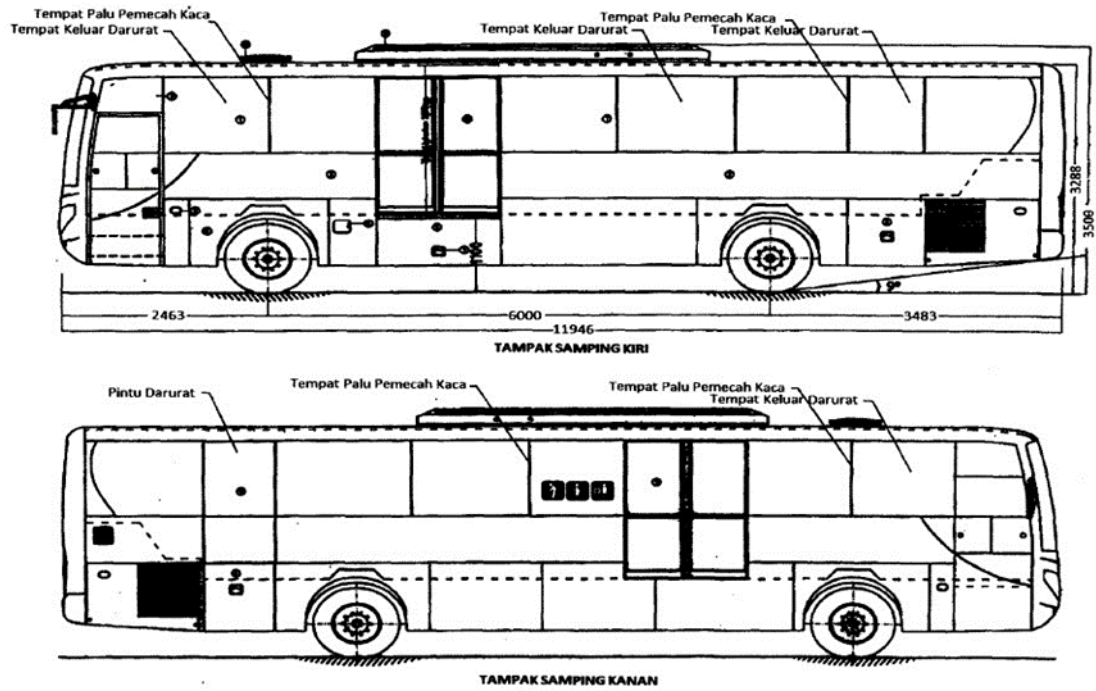
## 2. Desain Interior Angkutan Umum Massal berukuran Sedang



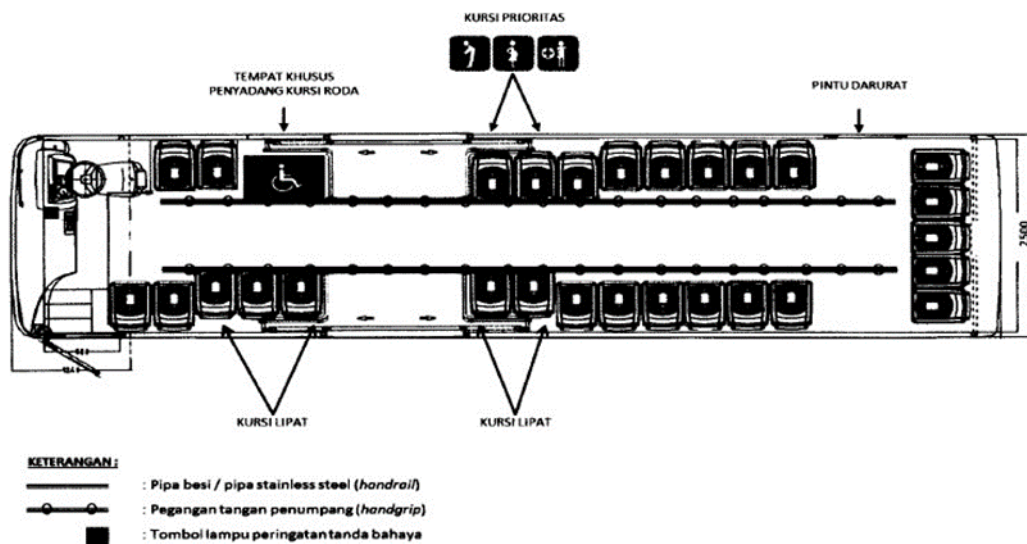
## 3. Angkutan umum massal berbasis jalan berukuran sedang tampak muka depan dan belakang



4. Angkutan Umum Massal berbasis jalan berukuran sedang dilihat dari tampak samping



5. Angkutan umum massal berbasis jalan berukuran besar



Sumber: Peraturan Menteri Perhubungan Tahun 2012

**B. Bentuk Standar Pelayanan Minimal (SPM) Dinas Perhubungan UPT Trans Jogja Terhadap PT. Anindya Mitra Internasional**

Standar Pelayanan Minimal merupakan ukuran yang telah dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan minimal adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan transportasi dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka memenuhi pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pengelolaan Trans Jogja dijalankan oleh Dinas Perhubungan DIY sebagai Unit Pelaksana Teknis Daerah atau UPT Trans Jogja ialah *Contracting Agency* dan PT. Anindya Mitra Internasional ialah operator utama dalam pengelolaan bus Trans Jogja untuk mengoperasikan sarana, prasarana dan/atau sistem operasional bus Trans Jogja.



Sumber: Dinas Perhubungan DIY, 2016

#### A. Standar Prosedur Administrasi.

Dalam rangka mengupayakan pelayanan yang terbaik dan keseragaman pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa Trans Jogja, maka perlu disusun suatu standar operasi untuk melaksanakan prosedur administrasi operasional bus. Standar Operasi ini ditetapkan oleh Dinas Perhubungan DIY, merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Kontrak/Perjanjian Pelaksanaan Angkutan Bus Perkotaan Trans Jogja dengan Sistem *Buy The Service* antara Dinas Perhubungan DIY dengan Operator. Operator wajib melaksanakan dan mematuhi Standar Operasi ini. Sedangkan Dinas Perhubungan DIY melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan Standar Operasi oleh Operator . Dengan tujuan pelayanan terbaik dan seragam sebagaimana tersebut diatas, maka penyelenggaraan Bus Perkotaan Trans Jogja harus ditunjang dengan manajemen yang rapi dan transparan. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka Dinas Perhubungan DIY, telah menyusun suatu Standar Prosedur Administrasi yang terdiri dari:

##### 1) Standar Dokumen Wajib

Operator wajib untuk menyerahkan dokumen-dokumen tertentu kepada Dinas Perhubungan DIY, yaitu:

- a) Fotocopy Akte Pendirian Perusahaan.
- b) Fotocopy Surat Izin Tempat Usaha Perdagangan (SITU).
- c) Fotocopy NPWP.
- d) Fotocopy Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) Bus.



- e) Fotocopy Polis Asuransi Bus yang terbaru.
- f) Dokumen satu set: manual kendaraan, panduan perawatan, spesifikasi dari setiap kendaraan.
- g) Dokumen satu set: panduan standar peralatan, perlengkapan, fasilitas bengkel sesuai dengan standar ATPM untuk setiap Bus yang dioperasikan Operator.
- h) Dokumen yang berkaitan dengan investasi yang dilaksanakan oleh Operator, mencakup:
  - 1. Foto sarana, prasarana (bengkel), peralatan, perlengkapan dan kendaraan dan lain-lain yang menjadi investasi Operator untuk menunjang operasinya di Trayek Trans Jogja.
  - 2. Daftar nilai aset yang menjadi investasi Operator untuk menunjang operasinya di Trayek Trans Jogja, yang dinilai oleh Penilai Aset Independen berdasarkan metode Nilai Perolehan.

## 2) Standar Administrasi Keuangan

- a) Pembayaran Bok (Biaya Operasional Kendaraan):

Prosedur administrasi pembayaran BOK adalah, Operator Utama diwajibkan untuk mengajukan tagihan dengan melampirkan data pelaksanaan operasional meliputi: Data Kilometer Tempuh yang terdiri dari Kilometer Produksi dan Kilometer Kosong (*Empty*).

- b) Selisih: Apabila terjadi selisih perhitungan Km-Tempuh antara Dinas Perhubungan DIY dengan Operator , maka Km-Tempuh yang dibayarkan oleh Dinas Perhubungan DIY adalah Km-Tempuh yang terendah.
- c) Dokumen: Dokumen yang harus diserahkan oleh Operator kepada Dinas Perhubungan DIY dalam rangka pembayaran fee meliputi Surat Permohonan Pembayaran BOK Bus Trans Jogja dalam kurun waktu 1 (satu) bulan beserta laporan data pelaksanaan operasional dilengkapi dokumen Berita Acara Pemeriksaan Kilometer Bus Trans Jogja, Berita Acara Pembayaran Kilometer Bus Trans Jogja, Berita Acara Pengenaan Sanksi Pelanggaran SPM Bus Trans Jogja (bila ada) yang telah ditandatangani bersama antara Dinas Perhubungan DIY dengan Operator beserta dokumen lain yang diperlukan.
- d) Batas Waktu Tagihan: Surat Tagihan sudah harus diterima oleh Dinas Perhubungan DIY selambat-lambatnya tanggal 30 (tiga- puluh) setiap bulannya, dan akan dibayarkan paling lambat tanggal 15 (lima belas) setiap bulannya dengan menyesuaikan prosedur administrasi birokrasi yang berlaku.
- e) Lewat Batas Waktu Tagihan: Apabila tagihan dimaksud diterima oleh Dinas Perhubungan DIY melebihi dari akhir bulan, maka tagihan akan dibayarkan pada tanggal 15 (lima belas) bulan berikutnya.

## B. Standar Pelayanan Minimal Dan Pengoperasian

Dalam melaksanakan operasional bus Trans Jogja, Operator utama wajib memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada Pengguna Jasa Trans Jogja sesuai dengan pelayanan Standar Prosedur Minimal sehingga seluruh pengguna jasa dapat terlayani dengan baik. Pelayanan yang diberikan oleh Operator utama mencakup standar pelayanan dibidang transportasi untuk pelayanan umum (*Public Service*), yang mencakup ketepatan waktu, kenyamanan, kehandalan (*Reliability*) dan keselamatan (*Safety*).

### 1. Standar Kendaraan Bus

Performansi/penampilan bus dalam keadaan bersih dan layak pandang baik bagian luar (*Exterior*) maupun bagian dalam (*Interior*), meliputi:

#### a. Exterior

- 1) Bodi: kondisi baik (tanpa kerusakan, cat tidak rusak/pudar).
- 2) Kaca: kondisi baik (kaca pintu/jendela tanpa kerusakan, bersih, tidak pecah/retak).
- 3) Identitas: kondisi tanda/stieker di bodi bus baik (terpasang, tanpa kerusakan, tulisan jelas) meliputi:
  - a) Tanda nomor kendaraan bermotor (plat nomor).
  - b) Tanda uji kendaraan bermotor (plat & stieker uji).
  - c) Tanda nama operator (nama operator).
  - d) Tanda urutan kendaraan (nomor bodi).
  - e) Tanda informasi trayek (papan trayek).
  - f) Tanda informasi pengaduan.

- 4) Pintu: kondisi baik (pintu utama & pintu darurat, panel dan cat tidak rusak).
- 5) Papan Trayek: kondisi baik, terpasang di depan dan belakang, mudah terlihat, dan dilengkapi lampu.
- 6) Lampu: kondisi lampu untuk tanda berbelok kanan dan kiri, lampu depan/penerang jalan utama dan lampu belakang termasuk lampu rem harus baik dan dapat berfungsi dengan normal.

b. Interior

- 1) Kabin: kondisi baik (tanpa kerusakan, bersih).
- 2) Jok: kondisi baik (tanpa kerusakan, bersih & kuat, ada jok khusus diffable dan jok tertentu yang dilengkapi safety belt, dll).
- 3) Handle: kondisi baik (pegangan/hand grip untuk penumpang berdiri & pipa tiang terpasang kuat).
- 4) Partisi: kondisi papan pembatas penumpang dengan pintu baik.
- 5) Informasi: kondisi tanda/stieker/alat petunjuk/larangan untuk penumpang terpasang/melekat dengan baik. Informasi meliputi:
  - a) Larangan makan/minum/merokok dalam bus.
  - b) Larangan untuk menyentuh atau menggunakan alat-alat emergency dalam bus kecuali dalam kondisi darurat.
  - c) Petunjuk tentang upaya kondisi darurat dalam bus (cara membuka pintu darurat, jendela darurat, cara menggunakan alat pemadam api dan palu pemecah kaca, dll).
  - d) Petunjuk letak jendela darurat dan pintu darurat.
  - e) Petunjuk membuang sampah dikotak sampah dalam bus.

- f) Himbauan prioritas memberikan tempat duduk untuk penumpang lanjut usia, ibu hamil dan penyandang cacat.
- g) Himbauan tidak membawa makanan atau minuman yang menimbulkan gangguan bau menyengat kecuali telah dikemas atau dibungkus sedemikian rupa agar tidak bau.

## 2. Persyaratan Teknis Kendaraan Bus

- a. Telah menjalani pemeriksaan berkala oleh instansi yang berwenang melakukan pengujian kendaraan bermotor agar kondisi kendaraan tetap memenuhi persyaratan teknis dan kondisi laik tetap jalan.
- b. Telah menjalani pemeliharaan berkala dengan semestinya.
- c. Tidak melewati batas waktu perawatan yang wajar sesuai standar ATPM dan Standar Operasi Perawatan.

## 3. Perlengkapan Kendaraan Bus

- a. Kendaraan bus yang dioperasikan oleh Operator Utama wajib memiliki Perlengkapan Standar Karoseri dengan kondisi baik dan berfungsi baik sebagai berikut:

- 1) Alat pemadam api ringan/APAR berfungsi dengan baik dan masa pakai masih memenuhi ketentuan.
- 2) Palu pemecah kaca.
- 3) Ban cadangan.
- 4) Indikator-indikator

kondisi baik dan berfungsi dengan semestinya:

- a) Pengukur putaran (rpm) & temperatur (°C).
- b) Penunjuk fungsi lampu-lampu, AC, dan Papan Display.

- 5) Alat pendingin udara (Air Conditioner/AC) kestabilan temperatur normal 20 °C dengan  $\Delta t$  sebesar 8°C (enam derajat Celcius) dalam kondisi penumpang penuh pada kapasitas maksimal kendaraan.
  - 6) Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan/P3K standar.
- b. Kendaraan Bus Trans Jogja sebelum beroperasi diwajibkan memiliki Perlengkapan Tambahan Khusus sebagai berikut:
- 1) Pintu penumpang utama arah geser (*slidding door*) pneumatic.
  - 2) Perangkat Suara sebagai informasi halte tujuan.
  - 3) Perangkat Tampilan (*LED Display*) sebagai penunjuk waktu dan penunjuk halte tujuan.
  - 4) Peralatan Radio Komunikasi yang harus berfungsi dengan baik.
  - 5) Mesin tiket bus (yang dipasang oleh UPT Trans Jogja) untuk transaksi di dalam bus dan wajib dijaga oleh Operator Utama.
  - 6) Peralatan GPS (*Global Positioning System*) yang dipasang oleh Dinas Perhubungan DIY, dan wajib dihidupkan oleh petugas (pengemudi atau pramugara) pada saat akan beroperasi hingga akhir operasi.

C. Standar Operasi Pelayanan (SOP)

1. Dinas Perhubungan DIY

- a. Rencana Operasi, ditetapkan oleh Dinas Perhubungan DIY melalui UPT Trans Jogja bersama Operator Utama, selanjutnya pengoperasian Bus Trans Jogja mengikuti Rencana Operasi tersebut.
- b. Total Armada, Jumlah bus beroperasi di dalam trayek Trans Jogja ditentukan oleh UPT Trans Jogja atau jumlah bus beroperasi minimal 90% (sembilan puluh lima persen).
- c. Pelayanan Trayek, Operasi Bus Trans-Jogja mencakup pelayanan menaikkan dan menurunkan penumpang di setiap halte yang telah ditentukan sepanjang trayek Trans Jogja.
- d. Kecepatan Tempuh, Kecepatan tempuh kendaraan bus selama operasi didalam trayek Trans-Jogja adalah rata-rata 30 km/jam (tiga puluh kilometer perjam)
- e. Lokasi Pemberangkatan, Lokasi dan rute pemberangkatan pertama ditetapkan oleh UPT Trans Jogja.
- f. Lokasi Pemulangan, Lokasi dan rute pemulangan akhir ditetapkan oleh UPT Trans Jogja.
- g. Waktu Berangkat, Bus pertama berangkat dari lokasi pemberangkatan awal pada Pukul 05:30 wib ditetapkan oleh UPT Trans Jogja.
- h. Waktu Pulang, Bus Trans Jogja terakhir berangkat dari lokasi pemberangkatan pada Pukul 21:30 wib menuju ke Pool setelah mencapai Halte terakhir yang ditetapkan oleh UPT Trans Jogja.

- i. Penghentian Operasi Bus, UPT Trans Jogja melalui Petugas Lapangan dapat memberikan teguran/memulangkan/menghentikan operasi bus apabila bus selama operasi dianggap tidak memenuhi syarat-syarat yang disebut dalam Standar Operasi ini melalui koordinasi Petugas Operasi dari Operator Utama.
- j. Tata Cara Penghentian Bus Operasi, Petugas lapangan dapat menghentikan operasi bus dengan ketentuan standar prosedur penghentian bus sebagai berikut:
  - 1) Bus berhenti di lokasi Halte dan Terminal yang ditunjuk Petugas.
  - 2) Apabila bus dipulangkan tidak sesuai ketentuan jadwal rutin, Petugas mengkoordinasikan kepada UPT Trans Jogja dengan alasan yang dapat dibenarkan.
  - 3) Apabila bus dipulangkan karena pelanggaran Standar Operasi, Petugas lapangan mengumpulkan data/bukti/keterangan saksi dan melaporkan secepatnya kepada UPT Trans Jogja untuk dimintakan klarifikasi kepada Operator Utama Bus Trans Jogja.

## 2. Operator Utama

- a. Pengendalian Operasi, Operator Utama wajib mengikuti petunjuk dari Ruang Kendali Utama dan Pihak yang berwenang dengan jenjang hirarki:
  - 1) Ruang Kendali Utama.
  - 2) Penegak Hukum/petugas lapangan berwenang.



- b. Kebutuhan Armada, Operator Utama wajib menyediakan dan mengoperasikan Bus Perkotaan Trans-Jogja sesuai jumlah armada (kendaraan) yang telah ditentukan dalam Kontrak.
- c. Jadwal Perjalanan, Operator Utama wajib mengoperasikan bus sesuai Jadwal Rencana Operasi yang dibuat/diatur oleh UPT Trans Jogja.
- d. Pencatatan Kilometer Tempuh, Operator Utama wajib melakukan pencatatan kilometer tempuh operasional bus Trans Jogja dan melaporkannya ke UPT Trans Jogja sebagai bahan verifikasi pembayaran Biaya Operasional Kendaraan (BOK).
- e. Waktu Tempuh, Operator Utama wajib memastikan waktu tempuh pada Kondisi Lalu lintas Normal.
- f. Waktu Singgah, Operator Utama wajib singgah di halte dengan lama waktu menghentikan kendaraan sesuai perintah petugas yang ada di halte.
- g. Lokasi Pemberhentian, Operator Utama wajib menghentikan/ mengistirahatkan bus dilokasi-lokasi yang telah ditetapkan oleh UPT Trans Jogja.
- h. Perangkat Suara, Operator Utama wajib memasang perangkat pengumuman suara ( *Voice Announcer* ) untuk di setiap armada bus.
- i. Pergantian Tugas, Operator Utama wajib melaksanakan pergantian shift pengemudi di lokasi-lokasi yang telah ditentukan oleh UPT Trans Jogja sesuai dengan ketentuan jam kerja dan jam istirahat bagi pengemudi. Pengaturan waktu istirahat Pengemudi ditetapkan oleh Operator Utama.

- j. Pergantian Tugas, Operator Utama dilarang melakukan penugasan Pengemudi dalam 2 (dua) shift berturut-turut mengingat faktor keselamatan.

### 3. Pengemudi

- a. Pengemudi, Pengemudi bertanggung jawab terhadap bus yang dikemudikannya.
- b. Pengemudi, Pengemudi wajib berhati-hati dan memperhatikan keselamatan penumpang, keselamatan pejalan kaki, dan keselamatan pengguna jalan lainnya serta keselamatan aset-aset Dinas Perhubungan DIY.
- c. Pengemudi, Pengemudi wajib menghentikan bus sedemikian rupa sehingga posisi pintu utama bus berada tepat didepan pintu halte (jarak 10 – 15 cm dari tepi pintu halte).
- d. Pengemudi, Apabila terjadi Petugas Lapangan melakukan penghentian operasi bus maka Pengemudi menghentikan Bus di lokasi yang ditunjuk oleh Petugas lapangan untuk pencatatan.

### D. Standar Keselamatan

Dalam rangka mengupayakan pelayanan yang terbaik dan keseragaman pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa Trans Jogja, maka perlu disusun suatu standar operasi untuk melaksanakan prosedur administrasi operasional bus. Standar Operasi ini ditetapkan oleh Dinas Perhubungan DIY, merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Kontrak/Perjanjian Pelaksanaan Angkutan

Bus Perkotaan Trans Jogja dengan Sistem Buy The Service antara Dinas Perhubungan DIY dengan Operator. Operator wajib melaksanakan dan mematuhi Standar Operasi ini. Sedangkan Dinas Perhubungan DIY melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan Standar Operasi oleh Operator . Dengan tujuan pelayanan terbaik dan seragam sebagaimana tersebut diatas, maka penyelenggaraan Bus Perkotaan Trans Jogja harus ditunjang dengan manajemen yang rapi dan transparan. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka Dinas Perhubungan DIY, telah menyusun suatu Standar Keselamatan yang terdiri dari:

1. Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K-3) Operator Utama harus memastikan bahwa Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K-3) telah disosialisasikan, diperhatikan dan dilaksanakan dengan baik oleh semua Pihak yang terkait dalam pelaksanaan operasi Bus.
2. Perlengkapan Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K-3) Operator Utama wajib melengkapi dan menjaga agar seluruh armada Bus selalu dilengkapi peralatan keselamatan sekurang-kurangnya sebagai berikut:
  - a. Perlengkapan Palu Pemecah Kaca.
  - b. Perlengkapan Alat Pemadam Kebakaran tipe Ringan (APAR).
  - c. Perlengkapan Kotak P3K lengkap sebanyak 1 (satu) set.
3. Larangan

Dalam pengoperasian Bus, Pengemudi dilarang melakukan:

- a. Melanggar lampu lalu lintas.
- b. Membuka pintu penumpang, kecuali di halte dan bus stop.
- c. Mengemudikan bus dengan kecepatan melebihi kecepatan tempuh maksimal 40 km/jam dalam kota dan 60 km/jam untuk luar kota.
- d. Melakukan pengereman/deselerasi mendadak, kecuali dalam keadaan darurat.
- e. Mengemudikan bus dengan mengabaikan faktor keselamatan.
- f. Mengemudikan bus terlalu dekat dengan kendaraan didepannya, kecuali keadaan lalu lintas yang tidak memungkinkan.
- g. Mengemudikan bus pada malam hari tanpa menyalakan lampu penerangan (didalam dan diluar).
- h. Mengoperasikan Bus Trans Jogja di luar trayek Trans Jogja kecuali dalam keadaan darurat atas persetujuan Dinas Perhubungan DIY.

#### E. Standar Layanan Pelanggan

Untuk menjamin kepuasan pelanggan/pengguna jasa Trans Jogja, maka Operator Utama diwajibkan:

1. Pelayanan Pelanggan / Costumer Service
  - a. Operator Utama wajib menyediakan/mengoperasikan Layanan Aduan selama Waktu Operasional Layanan Bus Trans Jogja

- b. Operasi untuk menerima pengaduan, saran, dan sebagainya yang merupakan masukan/input dari masyarakat kepada Operator Utama dan UPT Trans Jogja.
- c. Operator Utama wajib melaporkan pengaduan, saran, dan sebagainya yang merupakan masukan/input dari masyarakat kepada UPT Trans Jogja.

## 2. Pelayanan Informasi / Information Service

Operator Utama wajib menyediakan/mengoperasikan Layanan Informasi selama Waktu Operasi untuk mengakomodasi kebutuhan masyarakat akan informasi tentang Trans-Jogja dari Operator Utama dan UPT Trans Jogja.

## F. Standar Pelaporan

Dalam rangka mengupayakan pelayanan yang terbaik dan keseragaman pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa Trans Jogja, maka perlu disusun suatu standar operasi untuk melaksanakan prosedur administrasi operasional bus. Standar Operasi ini ditetapkan oleh Dinas Perhubungan DIY, merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Kontrak/Perjanjian Pelaksanaan Angkutan Bus Perkotaan Trans Jogja dengan Sistem Buy The Service antara Dinas Perhubungan DIY dengan Operator. Operator wajib melaksanakan dan mematuhi Standar Operasi ini. Sedangkan Dinas Perhubungan DIY melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan Standar Operasi oleh Operator. Dengan tujuan pelayanan terbaik dan seragam sebagaimana tersebut diatas, maka penyelenggaraan Bus Perkotaan Trans Jogja harus ditunjang dengan manajemen yang rapi dan transparan. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka

Dinas Perhubungan DIY, telah menyusun suatu Standar Prosedur Pelaporan yang terdiri dari:

1. Mekanisme Pelaporan, Dalam rangka menjamin efektifitas dari mekanisme pengawasan atas kinerja Operator Utama, maka UPT Trans Jogja memerlukan pelaporan yang teratur dan komprehensif terhadap segala aktivitas operasional Operator Utama.
2. Sistem Manajemen Armada, Operator Utama diwajibkan untuk menerapkan Sistem Manajemen Armada dalam rangka pelaksanaan operasional pelayanan, pengendalian dan pengawasan terhadap kinerja angkutan perkotaan bus Trans Jogja.
3. Sarana Sistem Manajemen Armada, Operator Utama wajib menyediakan perlengkapan, peralatan, hardware maupun software jaringan komunikasi yang dibutuhkan untuk penerapan/ implementasi Sistem Manajemen Armada beserta data-data pelengkapya meliputi:
  - a. Kendaraan:  
data lengkap kondisi bus beserta kelengkapan, perlengkapan beserta kegiatan pemeliharaan dan perawatan terhadap Bus.
  - b. Pelayanan: data lengkap pengaduan dan saran yang masuk dari pelanggan/pengguna jasa melalui *costumer service*.
  - c. Pengemudi: data lengkap Pengemudi mencakup catatan pelanggaran, kecelakaan, penghargaan dan sanksi yang pernah terjadi pada setiap pengemudi.

- d. Penanganan: data lengkap dari tindak lanjut terhadap pengaduan dan saran yang masuk baik khususnya dari penumpang maupun dari masyarakat secara umum yang ditujukan kepada Operator Utama maupun UPT Trans Jogja.
- e. Rencana Operasi: laporan lengkap pelaksanaan Rencana Operasi oleh Operator Utama.
- f. Kecelakaan: laporan data lengkap kecelakaan yang terjadi dan penyebabnya meliputi:
  - 1) tanggal kecelakaan.
  - 2) identitas bus dan Pengemudi bus pada saat kecelakaan.
  - 3) korban/kerusakan/kerugian akibat kecelakaan yang diderita dan, tindak lanjut penanganan kecelakaan.

### C. Faktor-Faktor Penghambat Dalam Pelayanan Trans Jogja

Setelah hampir 10 tahun beroperasi, Pelayanan Trans Jogja tidak luput dari problematik baik yang terjadi pada internal maupun di eksternal. Problematika ini mencakup berbagai Aspek. Meskipun penyelenggaraan pelayanan Trans Jogja sudah cukup berjalan dengan baik namun tentunya terdapat faktor penghambat diantaranya:

#### 1. Kemacetan

Kemacetan ialah kondisi tersendatnya atau terhentinya lalu lintas yang disebabkan oleh banyaknya jumlah kendaraan yang melebihi kapasitas jalan. Pemerintah bertujuan untuk mewujudkan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, cepat, tertib, teratur, nyaman, efisien, lancar dan yang terpenting selamat. Pemerintah mempunyai manajemen lalu lintas dan rekayasa lalu lintas untuk mengatasi kemacetan lalu lintas yang terjadi.<sup>36</sup>

Kemacetan dapat diakibatkan oleh situasi problematik yang menyebabkan kemacetan lalu lintas di antaranya yaitu menurut:<sup>37</sup>

##### a. Peningkatan Jumlah Kendaraan Pribadi.

Peningkatan jumlah kendaraan pribadi dimana kondisi kendaraan pribadi yang setiap tahunnya meningkat menyebabkan resiko kemacetan tinggi, dikarenakan jika orang memakai angkutan umum maka kondisi padatnya kendaraan akan berkurang.

##### b. Penurunan Fungsi Jalan Raya.

---

<sup>36</sup> Budiharjo, Eko, *Tata Ruang Perkotaan*, (Bandung: PT Alumni, 2005), hlm 11

<sup>37</sup> Imam Basuki, dan Amos Setyadi, "Potensi Angkutan Umum Pariwisata di Daerah Yogyakarta". *Jurnal Transportasi*. Vol. 15 No. 2, 2015, 135



Penurunan fungsi jalan raya disebabkan kapasitas jalan yang kurang memadai dan tidak beroperasi dengan baik fungsi jalan tersebut.

- c. Kondisi angkutan umum perkotaan belum ideal atau buruknya layanan transportasi umum yang ada.

Kemacetan di kota Yogyakarta yang kian parah, mengakibatkan keterlambatan pada bus Trans Jogja, Keterlambatan bus Trans Jogja ini bisa menghambat mobilitas seseorang untuk melakukan aktifitasnya, sehingga masyarakat pengguna jasa Trans Jogja sering mengeluh dengan adanya keterlambatan yang mengakibatkan masyarakat (konsumen) tidak kunjung mendapatkan kepastian waktu. Dengan adanya keterlambatan ini maka banyak pelanggan bus Trans Jogja cenderung kembali menggunakan kendaraan pribadi sebagai pemenuh mobilitas sehari-harinya. Hal tersebut juga mengurangi minat masyarakat dalam menggunakan bus Trans Jogja. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut:

Menurut Bapak Sigit Wahyu,<sup>38</sup> “Memang mas, kemacetan masih menjadi faktor utama dalam pelayanan Trans Jogja, memang masih menjadi tugas berat bagi Dinas perhubungan mengatur terkait pengaturan lalu lintasnya, tantangannya ya pertumbuhan kendaraan yang cukup pesat, karna nilai prestise budaya masyarakat sendiri, sekarang tiap rumah pasti memiliki kendaraan pribadi lebih dari satu, dan kita akui. Dan memang kemacetan di ruas-ruas jalan tertentu memang sering mengakibatkan keterlambatan

---

<sup>38</sup> Bapak Sigit Wahyu, Kasi Opdal Trans Jogja. Wawancara, tanggal 08 Mei 2018, di kantor Dishub DIY.

dikarenakan arus lalu lintas yang sangat padat, pasti sering sekali mengalami keterlambatan. Awalnya kita hanya menunggu 10 menit bisa sampai setengah jam lebih.

Kemacetan memiliki dampak sosial, biasanya dampak dari kemacetan ini menimbulkan stress, kesal, lelah yang dialami pengemudi atau pengendara bahkan secara luasnya berpengaruh terhadap psikologi penduduk yang ada disekitar wilayah tersebut.<sup>39</sup>

## 2. Transportasi Online

Transportasi merupakan sarana yang sangat dibutuhkan pada zaman sekarang, karena dengan adanya transportasi dapat memilih jalur darat untuk memenuhi kebutuhannya. Ketergantungan masyarakat terhadap transportasi sangat tinggi, dengan alasan untuk mempersingkat waktu perjalanan.<sup>40</sup>

Transportasi online adalah suatu penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang berjalan dengan mengikuti serta memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi) berbasis aplikasi dan online baik untuk pemesanan maupun pembayaran.<sup>41</sup>

Transportasi berbasis online merupakan sebuah inovasi transportasi baru, yang didukung oleh teknologi komunikasi melalui Smartphone. Transportasi berbasis online ini merupakan penggabungan dari segi jasa transportasi ojek dan teknologi komunikasi. Fenomena jasa transportasi

---

<sup>39</sup> Wini Mustikarani, dan Suherdiyanto, "Analisi Faktor-Faktor Penyebab Kemacetan Lalu Lintas". *Jurnal Edukasi*. Vol. 14, No.1, Juni 2016, Hal. 144

<sup>40</sup> Rifaldi, Kadunci, dan Sulistyowati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online". *Jurnal Transportasi*. Vol. 13, No. 2, Oktober 2016, Hal. 122

<sup>41</sup> Hariyanto, Belajar Psikologi, <http://belajarpsikologi.com/pengertian-transportasi-online/> diakses pada tanggal 16 Mei 2018, pukul 19.30

berbasis aplikasi online sebenarnya merupakan jawaban atas kebutuhan masyarakat akan transportasi yang mudah di dapatkan, nyaman, cepat, dan murah. Banyak faktor yang membuat aplikasi berbasis online ini dibutuhkan oleh banyak masyarakat khususnya diperkotaan.

Adapun tujuan dan manfaat lahirnya jasa transportasi berbasis aplikasi online adalah sebagai berikut:

- a. Praktis dan mudah digunakan, layanan jasa transportasi berbasis aplikasi online ini cukup menggunakan telepon pintar yang sudah menggunakan internet dan aplikasi jasa transportasi online yang ada didalamnya, kita dapat melakukan pemesanan layanan jasa transportasi.
- b. Transparan, dengan jasa transportasi berbasis aplikasi online ini juga memungkinkan pelanggan mengetahui dengan pasti setiap informasi jasa transportasi online secara detail seperti nama driver, nomor kendaraan, posisi kendaraan yang akan dipakai, waktu perjalanan, lisensi pengemudi dan lain sebagainya.
- c. Lebih terpercaya, yakni adalah para pengemudi atau driver sudah terdaftar didalam perusahaan jasa transportasi berbasis aplikasi online ini berupa identitas lengkap dan perlengkapan berkendara yang sesuai Standar Nasional Indonesia (SNI) sehingga dapat meminimalisir resiko kerugian terhadap pengguna jasa transportasi ini.
- d. Adanya asuransi kecelakaan bagi pengguna dan pengemudi, salah satu perusahaan jasa transportasi berbasis aplikasi online telah melakukan kerjasama dengan perusahaan asuransi yakni Allianz dalam memberikan

perlindungan asuransi kecelakaan bagi para pengguna jasa transportasi online.<sup>42</sup>

Dengan maraknya fenomena jasa transportasi berbasis online sungguh berdampak cukup signifikan bagi Trans Jogja, Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut:

“Berdampak sekali mas, karena dalam hal ini transportasi online di anggap lebih efisien dalam hal waktu maupun tarif oleh masyarakat, dengan lima ribu rupiah sudah cepat datang dan sampai, trans jogja kita akui memang cukup terkena dampaknya”.<sup>43</sup>

### 3. Tidak Adanya Lajur (Khusus) Bagi Trans Jogja.

Hal tersebut disebabkan keterbatasan lahan yang ada dikota yogyakarta yang menyebabkan tidak adanya lajur tersendiri (khusus) untuk Trans Jogja sampai saat ini, seharusnya suatu sistem angkutan umum massal berbasis jalan yang efektif harus menggunakan bus dengan lajur khusus, sehingga tidak digunakan oleh kendaraan lain seperti mobil, motor, agar pelayanan yang diberikan oleh angkutan umum massal dalam hal ini Trans Jogja tersebut lebih optimal dalam pelayanannya. Hal tersebut dapat mempengaruhi minat seseorang menggunakan Trans Jogja, karena jika tidak ada jalur tersendiri maka tidak jarang Trans Jogja pun ikut terjebak macet sehingga menimbulkan ketidak efisienan waktu dalam menuju tempat tujuan.

---

<sup>42</sup> Ojek Online, <http://www.ojekindonesia.net/2016/09/manfaat-yang-kita-dapatdengan-adanya.html>, diakses pada tanggal 19 Mei 2018, pukul 21.30

<sup>43</sup> Bapak Sigit Wahyu, Kasi Opdal Trans Jogja. Wawancara, tanggal 08 Mei 2018, di kantor Dishub DIY.

Beikut adalah kutipan wawancara Peneliti Pusat Studi Transportasi dan Logistik UGM dengan Stasiun televisi NET Yogya:

“Inilah sebetulnya tantangan kita, kita sepakat yogyakarta adalah kota yang memprioritaskan angkutan umum massalnya, tapi pada kenyataanya kalau kita lihat tidak ada yang mengidentifikasi selama ini kebijakan ataupun infrastrukturnya, yang di bangun itu belum mencirikan kota kita itu memprioritaskan angkutan massalnya, karna kalau kita lihat manasih (*dedicated line*) tidak ada, kita mempunyai 4 lajur, manasih yang untuk angkutan umum itu tidak ada, semua lajur berbarengan dengan kendaraan pribadi”.<sup>44</sup>

4. Pengalihan arus yang kurang koordinasi antara pihak-pihak terkait, sehingga menyebabkan tidak terlayani penumpang trans jogja yang telah menunggu di halte-halte, pengalihan arus tersebut terjadi ketika adanya demo-demo, pawai budaya, karnaval dan lainnya.
5. Kurangnya tepat sasaran dalam penempatan halte-halte pada Trans Jogja Hasil wawancara dengan salah satu penumpang dari Trans Jogja yaitu sebagai berikut:

“Menurut saya mas, shelter Trans Jogja masih kurang tepat sasaran dalam penempatannya yang misalnya daerah tersebut harusnya ada shelter tapi tidak ada dan begitu juga sebaliknya. hal ini menjadi mempersulit penumpang untuk dapat lebih dekat dengan daerah tempat tujuannya. Terkadang masih harus berjalan kaki yang lumayan jauh mas, ya itu karena shelternya terlalu jauh dari

---

<sup>44</sup> Net Biro Yogyakarta, Trans Jogja. <http://youtu.be/Pa7WU—W88>, diakses pada tanggal 23 Mei 2018, pukul 21.00

tempat jangkauan para penumpang. maka dari itu dinas perhubungan DIY perlu menimbang lagi penempatan halte yang lebih tepat sasaran”.<sup>45</sup>

Kurangnya tepat sasaran dalam penempatan halte bus Trans Jogja menyebabkan masyarakat yang ingin naik Trans Jogja sulit untuk menjangkaunya, sehingga masyarakat yang jauh dari halte bus Trans Jogja sulit menggunakan bus Trans Jogja karena terhalang akses menuju halte yang jauh dari jangkanya.

6. Masih kurang tanggapnya tindakan instansi baik UPT Trans Jogja ataupun PT Anindya Mitra Internasional akan keluhan dan aspirasi dari masyarakat dan konsumen pengguna jasa trans jogja bagi keberlangsungan Trans Jogja. Keluhan-keluhan tersebut terdiri atas manusia (SDM), Sarana, dan Prasarana bus Trans jogja. Menurut hasil wawancara dengan bapak Nur Hasan.<sup>46</sup> Tiap bulan kami mendapat keluhan dari masyarakat dan semua sudah di tulis dan kami tampung dalam buku tebal, dan kami laporkan ke Dinas Perhubungan DIY. Keluhan tersebut ada dua jenis yakni yang ada dalam bus terkait bau antar penumpang, bawaan penumpang yang bau atau menyengat seperti contohnya bau durian, bau penumpang yang lainnya, bawaan penumpang yang terlalu banyak dan lainnya. Sedangkan yang di luar bus terkait pramudi pada trans jogja yang kurang ramah, supir yang ugal-ugalan dan tidak taat lalu lintas, asap knalpot bus yang berwarna hitam mengganggu pengguna jalan lain dan di anggap menyumbang polusi udara di jalan.

---

<sup>45</sup> Wawancara dengan Bapak Subagio, tanggal 20 Mei 2018, di Halte Trans Jogja.

<sup>46</sup> Bapak Nur Hasan, Kepala Transportasi PT.AMI. Wawancara, tanggal 08 Mei 2018, di kantor Dishub DIY

7. Mekanisme pengambilan keputusan yang terbilang relatif lama, karena penyelenggaraan Trans Jogja merupakan kegiatan yang sifatnya terpadu sehingga para pihak-pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan harus berkoordinasi dengan baik dalam mengambil suatu langkah kebijakan.
8. Load factor yang masih rendah mengakibatkan penurunan jumlah pendapatan pada Trans Jogja.