

## **BAB III**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Standar Operasional Prosedur ( SOP )**

Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan *good governance*.

Standar operasional prosedur tidak saja bersifat internal tetapi juga eksternal, karena SOP selain digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik yang berkaitan dengan ketepatan program dan waktu, juga digunakan untuk menilai kinerja organisasi publik di mata masyarakat berupa responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah. Hasil kajian menunjukkan tidak semua satuan unit kerja instansi pemerintah memiliki SOP, karena itu seharusnya setiap satuan unit kerja pelayanan publik instansi pemerintah memiliki standar operasional prosedur sebagai acuan dalam bertindak, agar akuntabilitas kinerja instansi pemerintah dapat dievaluasi dan terukur.

Dalam konsep *Buy the Service* ada kontrak layanan yang harus dipenuhi oleh pihak operator. Kontrak layanan ini mencakup juga Standar Operasional Prosedur (SOP) yang meliputi:

- a) Standar operasional pelayanan dan pengoperasian yang meliputi: standar kendaraan (syarat umum, syarat teknis, dan perlengkapan kendaraan), standar operasi layanan (tata cara pengoperasian), standar keselamatan, standar pelayanan jasa kepada penumpang, dan standar pelaporan (mekanisme pelaporan dan evaluasi).
- b) Standar pengemudi/pramudi yang meliputi: standar persyaratan minimum pramudi, standar tata cara penerimaan pramudi, standar pelatihan keterampilan, standar seragam dan perlengkapan, standar pelaporan, dan koordinasi.
- c) Standar perbengkelan yang meliputi: standar dokumen bengkel, standar fasilitas bangunan, standar SDM perbengkelan, standar perlengkapan, standar suku cadang, standar pelaporan, serta standar bahan dan material.
- d) Standar administrasi yang meliputi: standar dokumen wajib dan standar administrasi keuangan.

## B. Metode Operasi Trayek Trans Jogja

Cara menggunakan layanan Trans Jogja cukup mudah yaitu dengan datang ke halte, membeli tiket, kemudian masukkan ke mesin tiket, dan menunggu dalam halte bus. Berikut adalah tata cara menaiki bus Trans Jogja:

### a) Penumpang naik dari halte

Bagi para penumpang yang menggunakan *Single Trip* atau Umum dikenakan biaya tiket sebesar Rp 4.000,- (empat ribu rupiah). Tiket dimasukkan ke mesin tiket dan akan ditelan secara otomatis oleh mesin tiket tersebut. Bagi para penumpang yang menggunakan tiket Regular (tiket isi ulang berlangganan), tiket ditempelkan pada mesin tiket dan pulsa atau saldo akan berkurang secara otomatis sesuai dengan tarif. Tarif Regular Umum Rp 2700,- (dua ribu tujuh ratus rupiah), dan Tarif Regular Pelajar Rp 2000,- (dua ribu rupiah). *Gate Access* (palang mesin tiket) akan terbuka dan penumpang menunggu di dalam halte sampai bus Trans Jogja tiba.

### b) Proses transit antar halte (khusus pengguna Regular)

- a. Penumpang naik dan menempelkan tiket di *Gate Access* halte A
- b. Pulsa tiket berkurang sesuai tarif
- c. Penumpang turun di halte B
- d. Penumpang naik ke bus lain (jalur lain) dan tiap tiket di *Gate Access* halte lain ataupun halte B (pulsa tiket tidak berkurang atau gratis dengan durasi maksimal 60 menit dari setiap halte).

Trans Jogja merupakan salah satu sarana transportasi yang cukup nyaman dan sebagai sarana alternatif untuk menjangkau tempat-tempat dimana bus kota tidak melewati atau sebagai sarana alternatif transportasi di malam hari. Kehadiran bus Trans Jogja diharapkan dapat membangkitkan kembali antusias masyarakat (wisatawan dalam dan luar negeri) terhadap obyek-obyek wisata di Yogyakarta.

### C. *Load Factor* Dinamis

*Load Factor* itu sendiri besaran yang menyatakan tingkat kepenuhan di dalam angkutan umum pada zona tertentu. Menurut dinas perhubungan komunikasi dan informatika, *load factor* dinamis adalah nilai keseluruhan jumlah *load factor* pada keseluruhan halte pada total jarak rute tersebut.

Analisis *load factor* dimaksudkan untuk mengukur kapasitas penumpang setiap kali perjalanan, sehingga dari data *load factor*, nantinya dapat diketahui apakah setiap kendaraan dari setiap trayek mampu mengangkut penumpang dalam kapasitas maksimal setiap kendaraan tersebut. Tinggi dan rendahnya nilai *load factor* memiliki hubungan terbalik antara pengguna jasa dan pengelola.

Apabila ditinjau dari kepentingan masyarakat pengguna jasa, *load factor* yang rendah akan menyenangkan karena masyarakat pengguna jasa lebih leluasa dan longgar memanfaatkan tempat duduknya. Akan tetapi bagi pengusaha jasa transportasi, *load factor* yang rendah akan merugikan mereka,

karena kapasitas angkut setiap trayek tidak maksimal. Oleh karena itu apabila akan melakukan perhitungan *load factor*, yang mendekati angka kebenaran, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap setiap penumpang baik penumpang yang turun maupun yang naik kendaraan (Bagus: 2012).

#### **D. RTT ( *Round Trip Time* )**

*Round Trip Time* adalah waktu yang dibutuhkan armada atau suatu jalur untuk melakukan satu kali rit perjalanan (waktu bolak-balik dari asal ke tujuan kembali lagi ke asal). Dalam *Round Trip Time* terdapat pula dua jenis komponen yaitu waktu singgah (*lay over time*) dan waktu perjalanan (*travel time*). Waktu singgah atau *lay over time* adalah waktu yang dibutuhkan atau yang dapat ditambahkan pada akhir perjalanan, di tengah perjalanan, yang digunakan untuk mengatur operasi atau memberikan kesempatan pengemudi untuk beristirahat. Sedangkan waktu perjalanan atau *travel time* adalah waktu yang dibutuhkan kendaraan angkutan umum dari titik awal ke titik akhir.

#### **E. Headway**

Pengertian *headway* adalah jarak waktu antar kendaraan pada jalur suatu jalan yang sama. Semakin kecil nilai *headway* menunjukkan frekuensi kendaraan semakin tinggi sehingga akan menyebabkan waktu tunggu yang rendah, ini merupakan kondisi yang menguntungkan bagi penumpang, namun disisi lain akan mengakibatkan gangguan lalu lintas.

## **F. Kecepatan**

Kecepatan bus perkotaan menggambarkan waktu yang dibutuhkan oleh pengguna jasa angkutan untuk mencapai tujuan perjalanan. Secara umum kinerjanya akan baik, apabila kecepatan perjalanan semakin cepat. Kecepatan dapat dihitung dengan menggunakan persamaan, kecepatan bus kota diperoleh dengan membagi jarak dan waktu.

Waktu yang termasuk di dalamnya adalah waktu menunggu penumpang dan waktu yang disediakan kepada penumpang untuk naik dan turun. Dinas perhubungan komunikasi dan informatika provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta menetapkan kecepatan rata-rata angkutan umum Bus Trans Jogja adalah 30 km/jam.