

BAB III

EVALUASI MEKANISME PENGAWASAN INTERNAL DINAS PERHUBUNGAN DIY TERHADAP PROSES PENYELENGGARAAN PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK TAHUN 2012

A. Implementasi Penyelenggaraan Pelayanan Transportasi Publik (Trans Jogja).

Grand strategi melalui visi provinsi DIY lewat Dishubkominfo adalah Terwujudnya transportasi berkelanjutan yang mendukung pariwisata, pendidikan dan budaya, dengan cara Meningkatkan prasarana dan sarana transportasi yang berkelanjutan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Kemudian visi itu diterjemahkan kedalam misi oleh Dinas Perhubungan dalam melihat permasalahan yang dihadapi DIY terutama dalam hal transportasinya.

Permasalahan angkutan umum di Provinsi DIY adalah permasalahan yang sangat urgen dan mendesak saat itu untuk segera diatasi secara sistemik, karena menyangkut problematika kemacetan lalu lintas, buruknya pelayanan angkutan umum, buruknya perilaku pengemudi dalam berlalu lintas, hingga permasalahan besarnya *social cost* masyarakat akibat penyakit-penyakit transportasi. Salah satu formulasi yang cukup ampuh untuk menanggulangi permasalahan tersebut adalah dengan cara optimalisasi angkutan publik.

Kemudian lahirlah sistem baru yaitu Sistem *Buy The Service* yang merupakan wujud komitmen dari Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa

Yogyakarta dalam mereformasi, merefungsionalisasi dan merestrukturisasi system angkutan publik di kawasan perkotaan. Sistem ini diharapkan akan mengembalikan fungsi utama angkutan publik, yakni memberikan pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat.

Pergantian sistem setoran dengan sistem buy the service pada angkutan publik adalah solusi yang paling optimal kala itu diambil untuk mereformasi sistem angkutan umum yang ada dengan tetap mempertahankan moda bus umum. Skema ini memiliki kelebihan-kelebihan seperti menghilangkan sistem setoran, kemudahan pengaturan jumlah armada dan trayek, hingga pada mudahnya mekanisme pemberian subsidi pemerintah kepada masyarakat pengguna angkutan publik melalui subsidi tarif.

Di Provinsi DIY, Bus Trans Jogja dioperasikan pada awal Desember 2007, dengan membuat 3 (tiga) trayek ulang-alik, dan armada sejumlah 54 unit bus (termasuk cadangan) dengan asumsi rasio kendaraan baru. Dengan jumlah total halte / shelter adalah 76 (tujuh puluh enam) buah, 34 (tiga puluh empat) dibangun oleh Pemerintah Kota Yogyakarta, dan 42 (empat puluh dua) dibangun oleh Pemerintah Provinsi DIY. Berikut adalah tabel dari ke 76 jumlah halte, nama, lokasi dan statusnya yang tersebar di seluruh wilayah dalam kota

Tabel 3.1. Daftar Nama dan Lokasi Halte Trans Jogja

NO	NAMA HALTE	ALAMAT	STATUS
1	Shelter Prambanan	Terminal Prambanan	Aktif
2	Shelter Kalasan	Depan Pasar Kalasan	Aktif
3	Shelter KR Utara	Timur KR (Depan Yamaha Kalasan)	Aktif
4	Shelter KR Selatan	Timur KR	Aktif
5	Shelter Adisucipto	Bandara Adisucipto	Aktif
6	Shelter Maguwo	Timur Simpang Tiga Maguwo Sisi Utara, Jl. Adisucipto Maguwoharjo	Aktif
7	Shelter Alfa Utara	Depan Alfa	Aktif
8	Shelter Alfa Selatan	Depan Hotel Jayakarta	Aktif
9	Shelter Makro Barat	Depan SMK N 1 Jetis, Ringroad	Aktif
10	Shelter Makro Timur	Seberang PJR Polda DIY, Ringroad	Aktif
11	Shelter UPN Selatan	Depan UPN Sisi Barat, Ringroad (UPN)	Aktif
12	Shelter JIH	Pasar Condong Catur, Ringroad (JIH)	Aktif
13	Shelter Condong Catur	Terminal Condong Catur	Aktif
14	Shelter Kentungan Utara	Timur Perempatan Kentungan Sisi Utara, Jl. Ringroad Utara	Aktif
15	Shelter Kentungan Selatan	Timur Perempatan Kentungan Sisi Selatan, Jl. Ringroad Utara, Sebrang Calista	Aktif
16	Shelter Monjali Selatan	Barat Perempatan Monjali Sisi Selatan, Jl. Ringroad Utara	Aktif
17	Shelter Monjali Utara	Barat Perempatan Monjali Sisi Utara, Jl. Ringroad Utara	Aktif
18	Shelter Jombor	Terminal Jombor	Aktif
19	Shelter UGM Barat	Depan Fakultas Pertanian UGM, Kopma	Aktif

		UGM	
20	Shelter UGM Timur	Depan Kopma UGM, Kopma UGM	Aktif
21	Shelter Pantj Rapih Utara	Barat Kosudgama UGM	Aktif
22	Shelter Pantj Rapih Selatan	Timur Pintu Masuk RS Pantj Rapih	Aktif
23	Shelter UNY Utara	Barat Pintu Masuk UNY	Aktif
24	Shelter UNY Selatan	Depan RS Pura Ibunda	Aktif
25	Shelter Gedung Wanita Utara	Depan Yayasan Hatta	Aktif
26	Shelter Gedung Wanita Selatan	Depan Gedung Wanita	Aktif
27	Shelter Ambarukmo Utara	Depan Amplaz Sisi Utara	Aktif
28	Shelter Ambarukmo Selatan	Depan Amplaz Sisi Selatan	Aktif
29	Shelter Janti Selatan	Bawah Jembatan Janti Sisi Selatan	Aktif
30	Shelter Janti Utara	Bawah Jembatan Janti Sisi Utara	Aktif
31	Shelter JEC Utara	Depan STTL	Aktif
32	Shelter JEC Selatan	Depan JEC	Aktif
33	Shelter Gedong Kuning Timur	Depan Balai Desa Banguntapan, Jl. Gedong Kuning sisi Timur	Aktif
34	Shelter Kehutanan Barat	Depan Dept. Kehutanan sisi Barat	Aktif
35	Shelter PU Utara	Depan Dept PU Sisi Utara	Aktif
36	Shelter PU Selatan	Depan Dept PU Sisi Selatan	Aktif
37	Shelter Tegal Gendu Barat	Depan MBS Sisi Barat, Kota Gede	Aktif
38	Shelter Tegal Gendu Timur	Depan MBS Sisi Timur, Kota Gede	Aktif
39	Shelter Wirosaban Utara	RSU Wirosaban	Aktif

40	Shelter Wirobrajan	Depan UMY Wirobrajan	Aktif
41	Shelter Gembiraloka Selatan	Kebon Binatang Gembiraloka, Jl Kusuma Negara sisi Selatan	Aktif
42	Shelter Gembiraloka Utara	Kebon Binatang Gembiraloka, Jl Kusuma Negara sisi Utara	Aktif
43	Shelter Jetis Barat	Depan SMKN 2 Jetis , Jl. AM Sangaji	Aktif
44	Shelter Jetis Timur	Depan SMA 11, Jl. AM Sangaji	Aktif
45	Shelter Tugu	Depan Eks Disnaker	Aktif
46	Shelter Garuda	Depan Natour Garuda, Jl. Malioboro	Aktif
47	Shelter Kepatihan	Depan Touris Information Center, Jl. Malioboro	Aktif
48	Shelter Vredeburg	Depan Benteng Vredeburg, Jl. Malioboro	Aktif
49	Shelter PKU Utara	Depan PAPPMI, Jl. KH. A. Dahlan	Aktif
50	Shelter PKU Selatan	Seberang PAPPMI, Jl. KH. A. Dahlan	Aktif
51	Shelter Pasar Kembang	Depan Hotel Wisma Perdana	Aktif
52	Shelter Samsat Barat	Depan SMP 14	Aktif
53	Shelter Samsat Timur	Timur Bunderan Jam Samsat	Aktif
54	Shelter Jukteng Kulon Utara	Depan Pugeran Motor, Jl. MT Haryono	Aktif
55	Shelter Jukteng Kulon Selatan	Depan SMA 7, Jl. MT Haryono	Aktif
56	Shelter Jukteng Wetan A	Depan SD Percobaan 1, Jl. Kol. Sugiono	Aktif
57	Shelter Jukteng Wetan B	Depan Museum Perjuangan, Jl. Kol. Sugiono	Aktif
58	Shelter Senopati Utara	Depan Taman Pintar, Jl. Senopati	Aktif
59	Shelter Senopati Selatan	Seberang Taman Pintar, Jl. Senopati	Aktif
60	Shelter Purawisata Barat	Depan SMP Imaculata, Jl. Gondomanan	Aktif

61	Shelter Purawisata Timur	Depan Purawisata, THR, Jl. Gondomanan	Aktif
62	Shelter Keuangan	Depan Gedung Keuangan, Jl. Kusuma Negara	Aktif
63	Shelter TMP	Depan TMP Kusumanegara, Jl. Kusuma Negara	Aktif
64	Shelter Mandala Krida Utara	Depan Stadion Mandala Krida, Jl Kenari	Aktif
65	Shelter Timoho Selatan	Depan Kantor Balai Meterologi	Aktif
66	Shelter Timoho Utara	Depan Asrama Jl Kusuma Negara, dekat SGM	Aktif
67	Shelter Mandala Krida Selatan	Depan SMKN 6, Jl Kenari	Aktif
68	Shelter Kridosono	Depan SMP 5, Jl. Wardhani Kotabaru	Aktif
69	Shelter LPP	Depan LPP, Jl. Urip Sumoharjo	Aktif
70	Shelter Bethesda	Depan RS Bethesda	Aktif
71	Shelter Cik Di Tiro Barat	Depan BRI Cik Di Tiro	Aktif
72	Shelter Cik Di Tiro Timur	Seberang BRI Cik Di Tiro	Aktif
73	Shelter Santika Utara	Depan Hotel Santika, Jl. Jend. Sudirman	Aktif
74	Shelter Santika Selatan	Depan Bumi Putera, Jl. Jend. Sudirman	Aktif
75	Shelter Giwangan	Terminal Giwangan	Aktif
76	Shelter Wirosaban Selatan	RSU Wirosaban	Aktif

Sumber data: UPTD, Dishubkominfo DIY

Secara kelembagaan, pengelola Bus Trans Jogja akan diwadahi dalam bentuk Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Trans-Jogja pada Dinas Perhubungan Provinsi DIY. Dari sisi operator, konsorsium operator telah di

bentuk dalam bentuk Perseroan Terbatas (PT) dengan nama PT Jogja Tugu Trans (JTT).

Pihak PT Jogja Trans Tugu adalah perusahaan konsorsium yang didalamnya terdiri dari gabungan operator yang di rangkul dan bernaung dalam satu perusahaan diantaranya adalah Kopata, Aspada, Puskopkar, Pemuda dan Damri dengan pemegang saham dan komposisi kepemilikan saham didalam PT. Jogja Trans Tugu adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2. Persentase Pembagian Saham PT. JTT (Jogja Trans Tugu)

NO	OPERATOR	JUMLAH SAHAM
1.	KOPATA	29,62 %
2.	ASPADA	20,38 %
3.	PUSKOPKAR	18,51 %
4.	PEMUDA	20,38 %
5.	DAMRI	11,11 %
JUMLAH		100%

Sumber data: UPTD, Dishubkominfo DIY

Sesuai dengan Pasal 7 tentang Jangka waktu kerja sama ini dimulai sejak tanggal perjanjian ini ditandatangani pada tanggal 21 Agustus 2007 dan Jangka waktu Perjanjian Kerja Sama ini berakhir pada akhir jangka waktu 7 (lima) tahun setelah tanggal Perjanjian ini ditandatangani yaitu pada tahun 2015 mendatang.

Program Bus Trans Jogja merupakan program yang tidak dapat berdiri

sedikitnya ada 4 (empat) program yang terkait dengan pelaksanaan program Bus Trans Jogja seperti berikut ini⁴⁹.

1) Park and Ride.

Park and Ride adalah program pembuatan fasilitas parkir pada interchange atau pergantian moda, misalnya pada halte bus. Wilayah aglomerasi perkotaan Yogyakarta memiliki potensi alur pergerakan yang membutuhkan fasilitas ini. Dengan adanya bus Trans-Jogja, maka diharapkan dapat ditindaklanjuti dengan adanya fasilitas park and ride di titik-titik masuk / keluar wilayah perkotaan Yogyakarta.

2) Pembatasan Kendaraan Pribadi.

Untuk menarik pengguna angkutan publik, mengurangi beban kemacetan dan polusi, perlu adanya program yang mendukung, yakni pembatasan kendaraan pribadi. Pembatasan / pelarangan kendaraan pribadi secara fisik dapat dijalankan pada ruas-ruas jalan tertentu, misalnya Jalan Malioboro.

3) Kenaikan Tarif Parkir.

Salah satu upaya meningkatkan potensi penumpang angkutan publik adalah dengan kenaikan tarif parkir di badan jalan (*off street parking*) di ruas-ruas jalan tertentu. Program ini (sesuai kewenangan) berada di tingkat Kabupaten / Kota.

4) Program 3 in 1.

Program ini mewajibkan mobil penumpang terisi sekurang-kurangnya 3 penumpang termasuk sopir, dan dapat di implementasikan pada ruas-ruas jalan tertentu.

B. Metode Evaluasi Yang Dilakukan Oleh Dinas Perhubungan DIY Terhadap Trans Jogja.

Dasar kerjasama antara kedua belah pihak ini adalah perjanjian kerjasama (PKS) antara Pemerintah DIY dengan PT. Perjanjian kerjasama ini kemudian diturunkan menjadi sebuah kontrak biaya operasional kendaraan (BOK) antara pihak Dishubkominfo DIY diposisi pemerintah dengan PT. Jogja Tugu Trans sebagai pihak swasta para pihak sepakat untuk saling mengikatkan diri dalam Perjanjian Kerja sama tentang Pengelolaan Sistem Pelayanan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum Wilayah Perkotaan dengan Sistem *Buy The Service* di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, dengan ketentuan sebagai berikut.

1. Skema Dasar Buy The Service

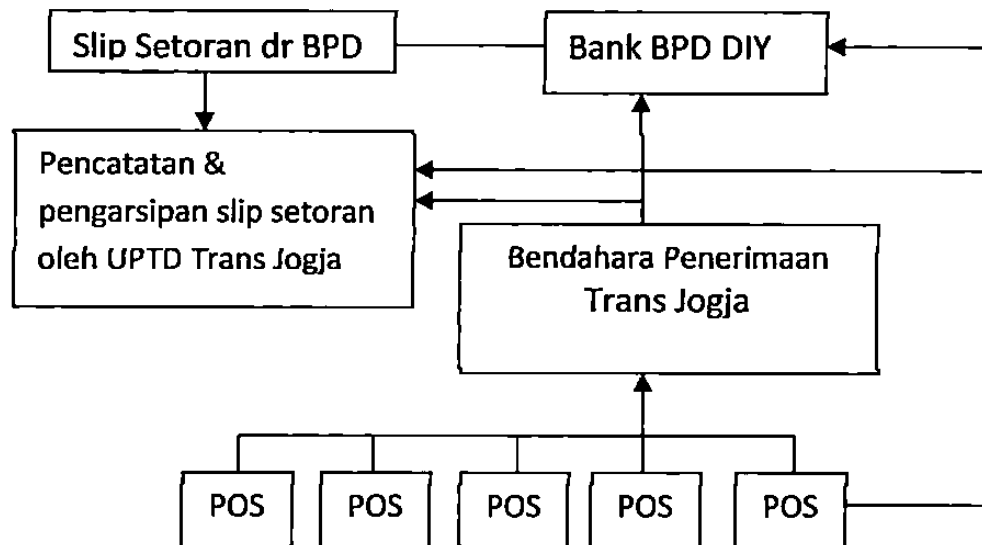
Sistem yang diadopsi oleh Pemerintah Provinsi DIY untuk pelayanan dan pengawasan pelayanan transportasi publik / Trans Jogja adalah sistem *Buy the Service*, yaitu sistem pembelian pelayanan dari Pemerintah kepada Swasta (operator) untuk mengoperasikan angkutan umum dengan standar-standar tertentu, khususnya untuk mengutamakan pelayanan kepada masyarakat pengguna

sistem ini memiliki beberapa keunggulan seperti berikut ini.

- a. Tidak menggunakan sistem setoran.

Buy the Service sesuai dengan kaidah namanya adalah sistem pembelian pelayanan oleh Pemerintah kepada pihak Operator (swasta) untuk melayani masyarakat, yang dalam hal transportasi publik berarti memberikan pelayanan angkutan umum. Kaidah *buy the service* sendiri tetap berpedoman pada segitiga transportasi (yakni pemerintah, swasta dan masyarakat). Pembelian dilakukan dengan perhitungan berdasarkan formulasi Biaya Pokok (atau sering diistilahkan sebagai BOK (Biaya Operasi Kendaraan), yang akan menghasilkan nilai rupiah per kilometer. Sehingga pihak operator akan di bayar tetap berdasarkan nilai tempuh dalam rupiah per kilometer. Selanjutnya system setoran yang lama seperti yang diterapkan oleh koperasi-koperasi bus sangat tidak menguntungkan bagi pendapatan daerah, karena sifatnya ditentukan oleh koperasi tersebut dan pemerintah hanya mendapatkan pajak dari kepemilikan bus saja. Berikut adalah bagan mengenai penyetoran pendapatan Trans Jogja.

Gambar 3.1. Bagan Alir Penyetoran Pendapatan Trans Jogja



b. Mekanisme subsidi mudah dilakukan.

Artinya adalah mekanisme ini ada kekuatan hukumnya yang berlaku sebagai landasan yang memudahkan subsidi tersebut konstan dan pemerintah tidak dapat mengelak karena sudah menjadi tanggung jawabnya.

mengenai subsidi terlampir dalam Perjanjian Kerjasama sebagai berikut⁵⁰:

Pasal 11 Pembiayaan Pihak Pertama wajib mengalokasikan anggaran untuk Biaya Pokok selama jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) Perjanjian ini. Pasal 7 ayat (2)

Jangka waktu Perjanjian Kerja Sama ini berakhir pada akhir jangka waktu 5 (lima) tahun setelah tanggal Perjanjian ini ditandatangani.

- c. Operator (termasuk sopir) hanya berkonsentrasi pada pelayanan.

Artinya bahwa pramudi tidak perlu dituntut kejar target untuk memenuhi setoran yang telah ditetapkan oleh koperasi-koperasi terdahulu yang sangat membebani mereka, karena mereka sekarang sudah mempunyai gaji tetap dari manajemen beserta jaminan kesehatan, asuransi dan tunjangan-tunjangan lain.

- d. Operator akan dibayar sesuai dengan km layanan.

Pada pengoperasian Trans Jogja kurun waktu 2008-2012, besaran biaya operasional kendaraan untuk 34 bus milik PT jtt adalah 5.189 per km untuk per satu bus. Sedangkan BOK (Biaya Operasional Kendaraan) untuk 20 bus milik Pemkot Yogyakarta Rp 4.822 per km per bus. Pencatatan kilometer tempuh, Operator Utama wajib melakukan pencatatan kilometer tempuh operasional bus Trans Jogja dan melaporkannya ke UPTD Trans-Jogja sebagai bahan verifikasi pembayaran BOK (Biaya Operasional Kendaraan).

- e. Ada standar pelayanan yang harus dipenuhi, antara lain bus hanya berhenti di tempat henti dan pada waktu-waktu yang telah

dapat menghentikan operasi bus dengan ketentuan standar prosedur penghentian bus sebagai berikut⁵¹:

1. Bus berhenti di lokasi Halte dan Terminal yang ditunjuk Petugas.
2. Apabila bus dipulangkan tidak sesuai ketentuan jadwal rutin, Petugas mengkoordinasikan kepada UPTD Trans-Jogja dengan alasan yang dapat dibenarkan. Seperti ketentuan sebagai berikut:
 - 1) Lokasi pemberangkatan, Lokasi dan rute pemberangkatan pertama ditetapkan oleh UPTD Trans-Jogja.
 - 2) Lokasi pemulangan, Lokasi dan rute pemulangan akhir ditetapkan oleh UPTD Trans-Jogja.
 - 3) Waktu berangkat, Bus pertama berangkat dari lokasi pemberangkatan awal pada Pukul 05:30 wib ditetapkan oleh UPTD Trans-Jogja.
 - 4) Waktu pulang, Bus terakhir berangkat dari lokasi pemberangkatan pada Pukul 21:30 wib menuju ke

Pool setelah mencapai Halte terakhir yang ditetapkan oleh UPTD Trans-Jogja.

- f. Pelayanan transportasi bus dengan sistem *Buy The Service* lebih mengedepankan pelayanan masyarakat (*public services*).
- g. Untuk mendukung tersebut di perlukan tempat henti khusus dan system tiket otomatis untuk menghindari kebocoran dan memudahkan evaluasi.

halte khusus yang di maksud adalah halte *Point of Sales*, yang terdapat di 10 titik wilayah dalam kota Yogyakarta. Berikut daftar halte Point Of Sales:

Tabel 3.3. Daftar Halte Poin Of Sales yang Tersebar di Dalam Kota D.I Yogyakarta

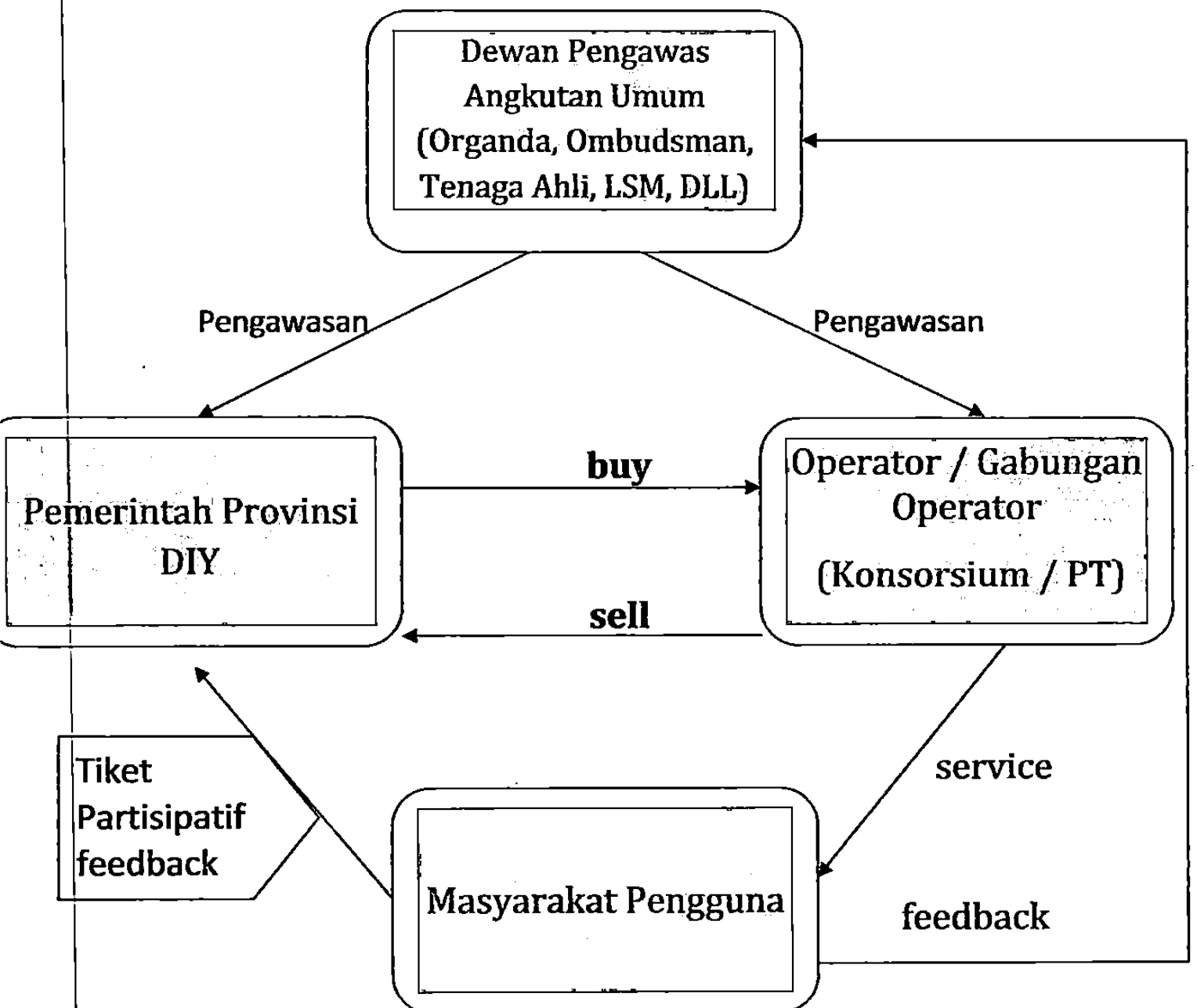
NO	Nama Halte	Alamat Halte
1.	Terminal Jombor	Terminal Jombor, Yogyakarta
2.	Bethesda	Jl. Jend. Sudirman, Yogyakarta.
3.	Bandara Adisucipto	Bandara Adisutjipto, Yogyakarta.
4.	Terminal Giwangan	Terminal Giwangan, Yogyakarta.
5.	Taman Pintar	Jl. Senopati, Yogyakarta
6.	Tentara Pelajar SAMSAT	Jl. Tentara Pelajar, Yogyakarta.
7.	Kopma UGM	Jl. Kesehatan, Yogyakarta
8.	Ambarukmo Plaza	Jl. Laksda Adisucipto, Yogyakarta.
9.	Solo (ex-Alfa)	Jl. Laksda Adisucipto, Yogyakarta.
10.	Malioboro 1	Jl. Malioboro, Yogyakarta

Sumber data: UPTD, Dishubkominfo DIY

- h. Implementasi sistem *Buy the Service* di dasarkan pada konsep peremajaan angkutan umum, sesuai dengan amanat Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 78/KEP/2006 tanggal 11 Juli 2006 Tentang Pembatasan Izin Trayek dan Izin Operasi Angkutan Umum di Provinsi Daerah Istimewa

Dibawah ini adalah bentuk skema dasar dari *Buy The Service* dalam bentuk bagan dan alur dari perencanaan, implementasi, pengawasan sampai dengan feedback secara sederhananya, berikut bagannya.

Gambar .3.2. Bagan Sekema Dasar Buy The Service



Sistem *Buy the Service* ini adalah, yaitu sistem pembelian pelayanan dari Pemerintah kepada Swasta (operator) untuk mengoperasikan angkutan umum dengan standar-standar tertentu, khususnya untuk mengutamakan pelayanan kepada masyarakat pengguna, Standar yang dimaksud adalah Standar Pelayanan Minimum (SPM), Standar Operasi ini ditetapkan oleh UPTD Trans-Jogja Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika DIY, merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Kontrak / Perjanjian Kerjasama antara Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika DIY dengan Operator Utama.

Operator Utama wajib melaksanakan dan mematuhi standar operasi ini. Sedangkan UPTD Trans-Jogja Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika DIY melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan Standar Operasi oleh Operator Utama Dan dasar evaluasi yang dilakukan oleh dinas perhubungan terhadap kinerja trans jogya seperti yang terkandung dalam Pasal 13 tentang Evaluasi, yang mana "Para Pihak sepakat bahwa kerja sama ini akan dievaluasi setiap tahun".

2. SPM (Standar Pelayanan Minimum)

Menurut M.N. Nasution secara umum tipe evaluasi sistem

... dapat dibedakan ke dalam dua tipe evaluasi

Sesuai berdasarkan waktu pelaksanaannya, yaitu sebagai berikut⁵²:

- 1) Evaluasi pra pelaksanaan, yakni evaluasi yang dilakukan sebelum tahap implementasi dari suatu usulan sistem transportasi. Evaluasi ini dimaksudkan untuk membandingkan kinerja dari beberapa alternatif sistem transportasi yang diusulkan untuk diterapkan, dalam rangka untuk meminimalisasi kesalahan, memperbaiki / menjaga kualitas maupun dalam usaha memecahkan masalah transportasi yang ada.
- 2) Evaluasi pasca pelaksanaan, yakni evaluasi yang dilakukan setelah tahap implementasi dari suatu usulan sistem transportasi. Evaluasi ini dimaksudkan untuk mengukur kinerja dari sistem transportasi yang di terapkan apakah telah memenuhi kriteria tujuan dan sasaran yang telah di tetapkan atau belum.

Berikut tabel waktu pelaksanaan evaluasi diatas menurut analisis dengan menggunakan 4 (Empat) aspek Evaluasi, berikut tabel yang di maksud :

Tabel 3.4. Mengenai Waktu Pelaksanaan Evaluasi Berdasarkan Aspek Evaluasi

No	Aspek Evaluasi	Pra Pelaksanaan	Pasca Pelaksanaan
1.	Standar Pelayanan		✓
2.	Standar Administrasi	✓	✓
3.	Standar Bengkel		✓
4.	Standar pramudi		✓

Menurut penulis sistem yang di terapkan oleh Dinas Perhubungan dalam hal ini UPTD (Unit Pelaksana Teknis Daerah), Dengan melihat teori dan tabel diatas lebih mengacu kepada evaluasi pasca pelaksana yang dilakukan setiap tahun seperti yang terkandung dalam perjanjian kerjasama. metodenya adalah melihat fenomena yang terjadi dilapangan mulai dari segi pelayanan, pemeliharaan, sampai pengaduan tingkat kepuasan, lalu kemudian di sesuaikan dan di komparasikan ke dalam SPM (standar Pelayanan Minimum) apakah sudah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau malah jauh dari target yang di sepakati.

Berikut wawancara dengan staff UPTD Bapak Yorri KN. S.IP
“Kami tidak mempunyai metode pengawasan yang detail tentang bagannya, hanya bagan pengawasan dengan system buy the service saja, tapi prinsip dari buy the service ini kan sudah jelas sebetulnya kami sebagai pihak pembuat penyelenggara yang beli layanan tentu punya landasan-landasan dan patron-patron yang disebut SPM (Standar Pelayanan Minimum) sebagai pembatas sekaligus juga control jikalau ada tindakan diluar standarnya dan ada juga hukuman yang jelas juga dalam perjanjian antara pihak kami dan JIT terhadap pelanggaran itu, jadi ketika evaluasi akhir tahun yang mana yang bagian terdapat

sesuai dengan Punishment yang sudah ditetapkan, nah system ini juga sudah mencerminkan kami membuka setransparan mungkin untuk diaawasi oleh siapa pun terutama LSM asalkan berkompeten”⁵³.

Berdasarkan wawancara diatas, dapat di gambarkan bahwa Dinas Perhubungan mempunyai system pengawasan yang metodenya secara tidak langsung atau semi otonom dalam artian pengawasannya hanya bertumpu pada satu acuan prinsip kerja yaitu mengacu pada pedoman perjanjian kerja sama antara Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan PT. Jogja Tugu Trans tentang pengelolaan sistem pelayanan angkutan orang di jalan dengan kendaraan umum wilayah perkotaan dengan sistem *buy the service* di provinsi daerah istimewa Yogyakarta.

Dalam SPM terdapat empat Metode Pengawasan yaitu, Standar Pelayanan, Standar Administrasi, Standar Bengkel, dan Standar Pramudi yang meliputi sebagai berikut⁵⁴.

2.1. Standar Pelayanan

- a. Standar Kendaraan (Persyaratan Umum, Persyaratan Teknis dan Perlengkapan Bus).
- b. Standar Operasi Pelayanan/SOP (Pelayanan Pengoperasian Bus).

- c. Standar Keselamatan (keselamatan Bus, Awak Bus dan Penumpang).
- d. Standar Layanan (Pelayanan Jasa dan Pengguna Jasa).
- e. Standar Pelaporan (Mekanisme Pelaporan dan Evaluasi).

2.2. Standar Administrasi

- a. Standar Dokumen Wajib.
- b. Standar Administrasi Keuangan.

2.3. Standar Bengkel

- a. Standar Dokumen Bengkel.
- b. Standar Fasilitas Bangunan (Pengaturan dan Pemanfaatan).
- c. Standar Sumber Daya Manusia /SDM.
- d. Standar Peralatan dan Perlengkapan.
- e. Standar Suku Cadang.
- f. Standar Bahan dan Material.
- g. Standar Pelaporan.

2.4. Standar Pramudi

- a. Standar Persyaratan Minimum.
- b. Standar Penerimaan Pramudi.
- c. Standar Pelatihan Keterampilan.
- d. Standar Seragam dan Perlengkapan.
- e. Standar Kepegawaian.

Berikut adalah tabel tentang pembagian tugas kerja secara umumnya antara pihak Pemerintah dan pihak Swasta / operator, yang dibagi ke dalam tiga substansi kerja yaitu Bus, Shelter, dan Mesin Tiket seperti yang terlampirkan di bawah ini.

Gambar 3.3. Tentang Pembagian Tugas Kerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Trans Jogja

BUS	SHELTER	MESIN TIKET
KSO dengan operator (PT.Jogja Tugu Trans) selama 7 thn	Dikelola oleh Dishubkominfo DIY. Tenaga kerja outsourcing.	Dikelola oleh Dishubkominfo DIY. Kontrak maintenance dg PT. Gamatechno
Pengadaan SDM & maintenance bus oleh operator	Pengadaan SDM oleh Dishubkominfo DIY	Tenaga maintenance oleh PT. Gamatechno
Kontrak BOK (Biaya Operasional Kendaraan)	Kontrak pengadaan tenaga kerja	Kontrak pemeliharaan
Pengawasan dengan SPM	Pengawasan menyeluruh (POS/masyarakat)	Pengawasan kinerja

Sumber data: Target dan Dasar-Dasar Perencanaan UPTD, Dishubkominfo

Dari tabel diatas dapat terlihat sebuah pembagian tugas yang sangat jelas konstruktif untuk menghindari agar tidak terjadinya tumpang tindih pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik Trans Jogja. menurut penulis tidak ada permasalahan dengan pembagian tugas ini, pun hal ini sudah di

Keputusan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, hanya ketika pada saat proses pelaksanaan teknis lapangan yang banyak menemui kendala dan hambatan-hambatan yang menjadikan layanan Trans Jogja dianggap keluar dari konteks kesepakatan seperti salah satunya yang ada di tabel pembagian kerja di atas.

C. Efektifitas

Ukuran dari efektifitas adalah tercapainya keberhasilan terhadap tujuan yang telah ditetapkan. Sebuah ukuran efektifitas mesti adanya tingkat kepuasan dan adanya penciptaan hubungan kerja yang kondusif serta intensitas yang tinggi. Selain itu, menunjukkan tingkat sejauhmana organisasi, program / kegiatan melaksanakan fungsi-fungsinya secara optimal.

Indikator sejauhmana efektifnya penyelenggaraan transportasi pelayanan publik trans jogya mencapai target dan tujuan adalah dapat dilihat dari 3 (tiga) indikator dibawah ini.

1. Efektifitas Pelayanan JTT (Jogya Tugu Trans)

Efektifitas pelayanan dapat di artikan bahwa segala bentuk jasa pelayanan, yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan di laksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkuangan BUMN atau BUMD, ataupun kombinasi antara swasta dan pemerintah, dalam rangka

pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, harus secara optimal melaksanakan itu dengan memanfaatkan sarana dan prasarana untuk mencapai tujuan dengan tepat dan cepat, dengan pencapaian berhasil dan ataupun gagal.

Berikut hasil wawancara mengenai pencapaian pelayanan, *“Kami pun menyadari hal yang terjadi hari ini, Target dan Dasar-dasar perencanaan sesuai dengan rencana awal kami semua angkutan perkotaan diperkirakan dapat mengangkut penumpang maksimal sekitar 82.000 penumpang per hari dengan persentasenya layanan kami bisa mengcover dan melayani penumpang sebanyak 75%, tapi untuk saat ini kami belum mampu untuk mencapai tujuan itu dan masih sangat perlu banyak kajian dan pembenahan lagi untuk mencapai tujuan itu, dan itulah yang sekarang ini kami betul-betul usahakan secara optimal disegala lini kerja kami agar secepatnya dapat memenuhi target tersebut demi pelayanan yang baik lagi buat masyarakat”⁵⁵.*

Artinya dari wawancara diatas menunjukkan bahwa pelayanan dari trans jogya ini belum optimal untuk mencapai target keseluruhan tujuan yang ingin dicapai atau kata lain belum efektif sejak dilaksanakan dari tahun 2008 sekarang, ketidak tercapaian target tersebut dapat di lihat dari sudut pandang dua indikasi dibawah ini.

1.1. Load Faktor

Hasil wawancara diatas pun diperkuat oleh data dari hasil survei Fakultas Teknik UGM tahun 2012 yang menunjukkan indikasi Load faktor Trans Jogja secara keseluruhan yang menunjukkan angka

$\pm 42,68\%$ yang baru mampu dilayani oleh Trans Jogja dari 75% target dasar perencanaan pelayanan.

Tabel 3.5. Mengenai Load Faktor Pelayanan Trans Jogja

No	Aspek	Target	Realisasi	Ketercapaian
1.	Kapasitas yang Mampu di Layani	75%	42,68%	Belum
2.	Waktu Tunggu	100%	55%	Kurang Baik
3.	Waktu Tempuh	100%	47%	Kurang Baik

Sumber data: Survei Fakultas Teknik Ugm, Tahun 2012

Kemudian melihat optimalisasi efektifitas dari konteks ketepatan waktu pelayanan, Hanya 27% responden yang merasa pelayanan terhadap waktu tunggu bus sudah baik, sementara 20% merasa cukup dan 55% sisanya menyatakan kurang baik terhadap pelayanan waktu tunggu bus. Sedangkan dari segi untuk waktu tempuh 47% merasa kurang baik, 13% merasa cukup, dan 40% merasa baik. Akibat minimnya jumlah armada bus mimpi yang muncul di tahun 2008 tentang lama waktu menunggu penumpang bus Trans Jogja antara bus yang satu dengan bus berikutnya di selter hanya 14 menit⁵⁶.

Berikut hasil wawancara mengenai waktu tempuh pelayanan, "Untuk masalah waktu tempuh kami banyak laporan juga terutama dari hasil-hasil survei penelitian UGM yang bekerjasama, banyak melakukan survei mengeluhkan waktu tunggu yang lama, sebenarnya yang terjadi ada Factor teknis atau lapangannya sebenarnya macam-macam, salah satunya bis yang yang terlambat datang itu yang

menyebabkan over waktunya, kendalanya mobilnya adalah macet dan sebagainya⁵⁷.

Dampaknya adalah waktu minimal menunggu untuk tiap shelter faktanya bisa lebih dari 30 menit. Faktanya lainnya adalah bila ingin mencapai suatu tujuan dan kita perlu ganti shelter 2 kali lama perjalanannya bisa mencapai 1 jam lebih. Waktu yang ditempuh dari Mal Ambarukmo Plaza ke Kopma UGM adalah 1 jam lebih yang mana bila menggunakan bus umum lain hanya akan membutuhkan 20 menit perjalanan. Artinya jumlah tersebut jelas tidak seimbang dengan jumlah penumpang yang mencapai 10.000 per hari dan membludak hingga 20.000 per hari jika liburan tiba. Akibatnya, penumpang harus mengantri dengan waktu yang lama bila hendak menggunakan jasa Trans Jogja.

Tabel 3.6. Lama Waktu Tunggu di Lihat Dari Tingkat Kepadatan Wilayah Dalam Kota

No	Tingkat Kepadatan Wilayah	Waktu Tunggu
1.	Kepadatan Rendah	≤10 menit
2.	Kepadatan Sedang	≤15 menit
3.	Padat Merayap	≤20 menit

Sesuai *grand design* dasar-dasar perencanaan pelayanan yang awalnya, Waktu tunggu angkutan umum di dalam kota, Untuk

kepadatan rendah waktu tunggu kurang dari 10 menit, untuk di daerah dengan kepadatan sedang waktu tunggu kurang dari 15 menit, sedangkan untuk di daerah dengan kondisi padat merayap kurang dari 20 menit. Kemudian rencana selanjutnya interval bus tiap tahun sedianya harus diperkecil menjadi 8 menit pada tahun ke 4 atau 2012. Syaratnya tiap tahun harus ada penambahan sebanyak 20 unit bus.

Artinya pada tahun ke-4 jumlah bus yang ada saat ini harusnya telah mencapai 134 unit, dengan pilihan banyaknya ketersediaan armada pihak penyedia pelayanan tentu banyak opsi untuk mengoptimalkan pelayanan dari segi pengoperasian bus tersebut. Karena itu penambahan bus yang telah direncanakan pun dirasa perlu, namun sampai saat ini realisasi penambahan bus itu belum juga terlaksana⁵⁸.

1.2. Memperbaiki Moda Transportasi yang Telah Diselenggarakan

Berikut hasil wawancara *“Dari sisi untuk memperbaiki pelayanan yang sudah ada, kami juga belum sepenuhnya melayani masyarakat secara merata, terutama yang diluar kota Yogya sendiri tapi kami sudah menyiapkan grand design yang lagi jadi perbincangan kami dan akan di laksanakan pasca 2015 demi melayani masyarakat yang berada diluar lingkup kota Yogya, kami akan membangun sekitar 13 jalur lagi dan dapat menjangkau wilayah-wialyah seperti bantul dan kaliurang, agar tidak terjadi opini dan gap-gap juga yang menganggap kami tidak adil dalam meyediakan pelayanan, tepatnya bukan tidak adil tapi karena*

keterbatasan yang kami miliki menyangkut dana, system dan kebutuhan orang banyak⁵⁹”.

Berdasarkan Landasan perjanjian kerjasama antara Pemda DIY dengan operator eksisting akan berakhir pada Februari 2015. Melalui asistensi GiZ (*Deutsche Gesselschaft fur Internationale Zusammenarbeit*), pasca 2015 trayek layanan Trans Jogja akan dikembangkan menjadi 13 (tiga belas) jalur angkutan umum yang itu harus menjangkau⁶⁰:

Tabel 3.7. Mengenai Target Perencanaan Penambahan Layanan Pasca 2015

No	Objek	Target Pra 2015	Target Pasca 2015	jarak berjalan ke trayek
1.	Penduduk Perkotaan	75%	80%	≤400 m
2.	Penduduk Pedesaan	0%	50%	≤600 m

Sumber data: Target dan Dasar-Dasar Perencanaan UPTD

- 1) 80% penduduk perkotaan (jarak berjalan ke halte/trayek kurang dari 400 m).
- 2) 50% penduduk pedesaan (jarak berjalan ke halte/trayek kurang dari 600 m) untuk angkutan AKDP.

⁵⁹ Wawancara dengan Bapak Yorri KN, S.Ip., Staf UPTD Trans Jogja, Dishub DIY, pada tanggal 18 Juli 2013.

Dua trayek diantaranya merupakan perluasan layanan eksisting yang direncanakan akan menjangkau titik Kaliurang dan Bantul. Namun itu baru gambaran besar grand design pasca 2015, belum ada program yang baku dan secara teknis di sepakati bersama. Grand design ini, Operator direncanakan tidak hanya satu namun lebih dari satu untuk meningkatkan semangat kompetitif diantara operator dalam memberikan kualitas layanan terbaik .

Untuk trayek yang melayani rute Yogya menuju ke Kaliurang & Yogya yang menuju ke Bantul, operator direncanakan dari AKDP yang trayeknya berimpitan. Dengan skema pembiayaan masih tetap dengan sistem *buy the service*, namun yang membedakan adalah Kebutuhan lebih dari satu operator akan dibagi kedalam beberapa paket kontrak yang telah dibahas dengan peserta SKPD terkait dari Pemda DIY dan Pemkab / Kota demi untuk mendukung rencana ini⁶¹ .

Dari hasil wawancara dan beberapa data dari Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD), terlihat bahwa pihak penyelenggara terkesan hanya menunggu untuk penyelesaian kontrak ini berakhir terlebih dahulu baru selanjutnya mengambil keputusan dan menyusun langkah-langkah baru untuk dalam rangka penyelamatan dan perbaikan pelayanan ini.

Sedangkan menurut data target dan dasar-dasar perencanaan seharusnya pada tahun 2013 Semua wilayah perkotaan dilayani oleh Trans Jogja dengan kenaikan kapasitas sekitar 25% dari kapasitas angkutan kondisi saat ini⁶². Namun pada kenyataan dapat dibuktikan sampai saat ini kenaikan kapasitas tersebut belum terealisasi dan yang terjadi sebaliknya bertolak belakang dengan senyatanya, load factor contohnya.

pertanyaan yang muncul kemudian adalah kenapa harus menunggu, kenapa tidak diselesaikan sekarang meskipun kita tahu permasalahan ini tidak mudah dan sangat sistematis dan ada proses prosedural yang panjang, tapi dari sisi lain padahal seharusnya banyak hal yang sejatinya tidak bisa menunggu dan sifatnya urgen untuk segera diselesaikan dalam tempo dan respon yang singkat dan cepat karena permasalahan ini menyangkut kepentingan khalayak banyak. Seperti permasalahan bus yang tidak pernah bertambah sejak 2008 sampai sekarang, kemudian memaksimalkan pelayanan yang ada terlebih dahulu atau evaluasi di internal secara besar-besaran serta berkomitmen untuk pelayanan yang lebih baik.

⁶² Renstra UPTD Trans Jogja, Dishubkominfo DIY.

2. Efektifitas Operasional

Indikator ini dimaksudkan untuk guna melihat sejauhmana ketercapaian tujuan target dari penyelenggaraan pelayanan ini dari aspek terkait hal teknis yang berhubungan dengan biaya operasional dan efektifitas rute perjalanan moda Trans Jogja.

2.1. Biaya Operasional

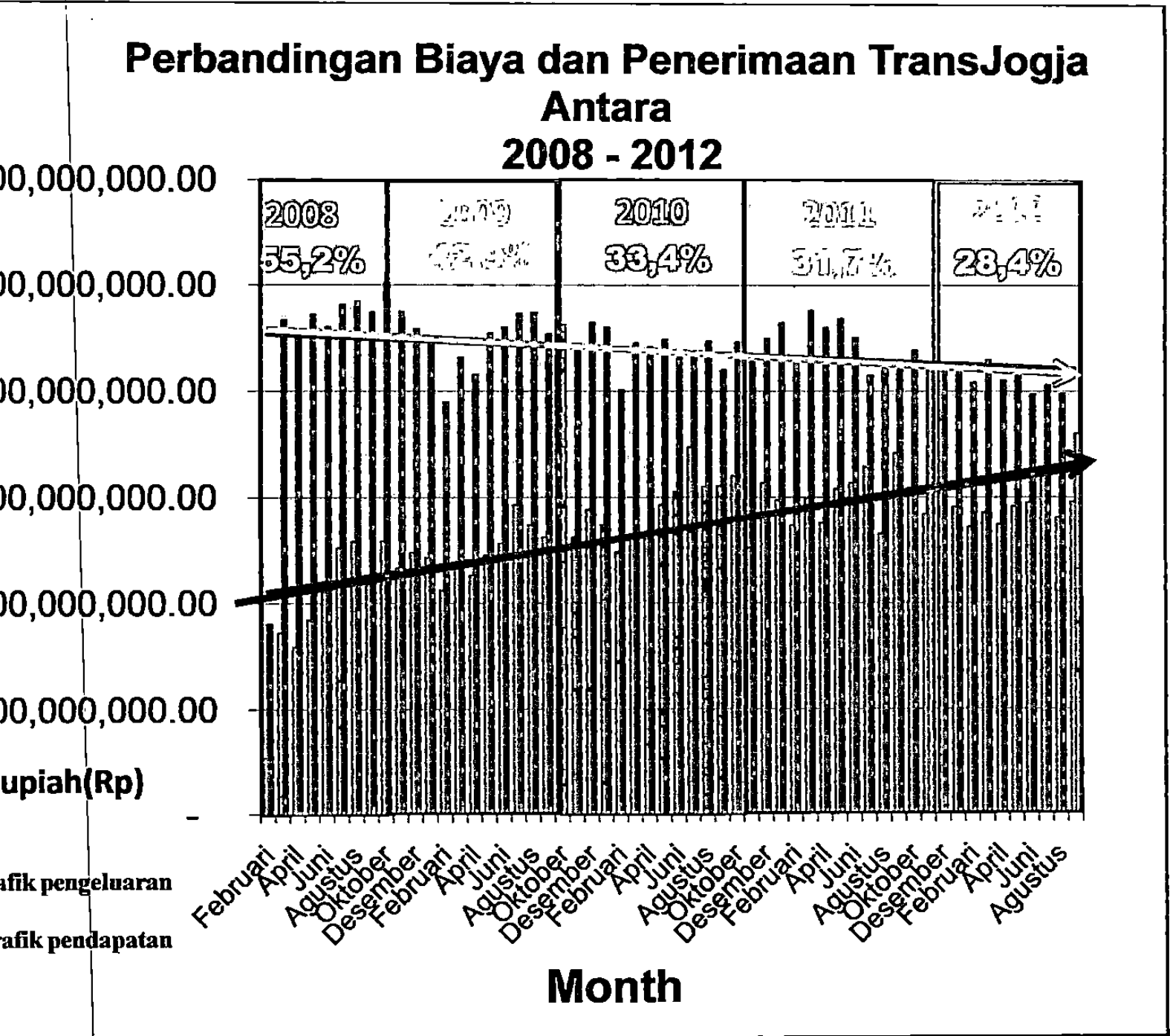
Dari hasil wawancara mengenai biaya operasional yakni, “kami memang belum meyampai target apalagi soal efisiensi masalah biaya, kami pun sampai tahun ini masih mensubsidi untuk menutupi kekurangan pendapatan dari Trans Jogja, kami Pemerintah sejauh ini juga tidak ngotot untuk melepas subsidi Trans Jogja. Biar pun disubsidi itukan sudah kewajiban pemerintah beserta tanggung jawabnya, pemerintah itukan bagaimana melayani masyarakat, demi kenyamanan masyarakat bukan mencari untung. Tapi kami tetap optimis dengan program ini Karena melihat progress dari pendapatan yang terus menerus meningkat tiap tahunnya dan kami yakin peluang kami cukup terbuka untuk mencapai target dan tujuan kami kedepannya”⁶³.

Menurut Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPTD) Trans Jogja Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika DIY bapak Agus Minang mengakui juga tak dapat menjanjikan kapan Pemprov DIY bakal melepas subsidi. Nyatanya tiap tahun bus ini masih memerlukan biaya peremajaan sekitar Rp 25 miliar, tapi yang kami keluarkan tiap tahun sudah makin mengecil karena pendapatan terus bertambah, dulu

2009 pendapatan hanya Rp15 miliar, 2011 sudah Rp18 miliar, namun kenyataanya tetap saja kucuran dana untuk menutupi kekurangan tersebut terus dikeluarkan ⁶⁴.

Berikut grafik Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Dinas Perhubungan DIY, terkait dengan *revenues* dan *main cost* dari kinerja finansial trans Jogja sebagai mana yang di ungkap ketua Unit Pelaksana Teknis Daerah UPTD Bapak Agus Minang diatas.

Gambar 3.4. Grafik Kinerja Finansial 2008 -2012



data : Kinerja Finansial Trans Jogja, UPTD Dishub DIY tahun 2008 -2012.

Dari grafik diatas dapat menunjukan bahwa biaya revenues atau pengeluaran mengalami penurunan dari awal semula dilaksanakan pelayanan tahun 2008 yang sebanyak 55,2% subsidi hingga kemudain

tahun 2012 yang turun menjadi 28,4%. yang mana hal ini tidak terlepas dari sumbangsi pendapatan trans jogya yang meningkat di tiap tahunnya, dari tahun 2008 dengan pendapatan 15 milyar sampai dengan 2011 mengalami kenaikan yang signifikan yakni 18 miliar.

namun menurut penulis perstasi kenaikan pendapatan yang signifikan tersebut belum cukup untuk membantu menutupi biaya pengeluaran yang kemudian kekurangan tersebut terus disubsidi untuk menutupi biaya pendapatan yang kurang demi kepentingan peremajaan bis dan peningkatan pelayanan. artinya jika biaya yang dikeluarkan sebanyak Rp25 miliar dikurangi pendapatan yakni 18 milyar, sisanya 7 milyar tersebut masih membebani pemerintah yang berkewajiban untuk mensubsidi kekurangan tersebut.

2.2 Efektifitas Rute Perjalanan

Sejak beroperasi yang mulai tanggal 18 februari 2008, moda transportasi ini beroperasi dalam 3 koridor utama masing masing 2 (dua) jalur ulang alik dengan panjang rute yaitu 33 km sampai 36 km dan *round trip time* rata rata 2 s/d 2,5 jam ,pembagian operasi bus dan rute perjalanan dari bus trans jogya dengan kondisi normal terbagi kedalam 3 (tiga) rute utama, yang kemudian di kembangkan lagi setiap rute membawahi dua jalur yang terbagi ke dalam kategori A dan

tidaknya rute yang ada tersebut serta faktor apa saja yang menjadi penghambat efektifitas rute perjalanan bus Trans Jogja.

Berikut adalah hasil dari wawancara mengenai rute pelayanan, *“kami bukan BRT atau lajur sendiri kita pakai, system besekolektif kenapa tidak refit karena kita tidak punya jalur sendiri, tetapi jika kita memaksakan untuk disini membangun jalur sendiri mau ditarok mana transportasi jogya karena jaringan lajur jalan kita itu tidak seluas seperti Jakarta, kita pernah didesak oleh agar Pemerintas dan lembaga survey itu jadi BRT, tapi tidak mungkin untuk waktu dekat ini belum memungkinkan contohnya misalnya jalan solo yang direkoment jadi salah satu jalur BRT yang dianggap jalur paling lebar dikota jogya, nah sekarang kalau satu ruas lebarnya itu 4-5 meter dan dipotong 2,5 meter kami rasa itu belum cukup median jalannya, belum untuk kepentingan umum lain jika untuk diterapkan belum lagi kita harus menyediakan infrastruktur yang sangat mahal karena disitu nanti dari segi akomodasi kendaraan pintu akan dirombak jadi dua kiri dan kanan, belum lagi seleternya harus dimedian jalan dan ruangnya yang lebih besar, ditambah lagi jembatan penyebrangan agar orang bias menyebrang lebih aman itu yang masi terlalu mahal untuk kami. Sehingga dalam waktu dekat ini belum mingkin kami untuk membangun BRT⁶⁵”.*

Bus Rapid Transit atau disingkat BRT adalah sebuah system bus yang cepat, nyaman, aman dan tepat waktu dari infrastruktur, kendaraan dan jadwal. Tujuan dari pengembangan BRT di Indonesia salah satunya adalah untuk mengalihkan penggunaan kendaraan pribadi dengan angkutan massal yang cepat, berkualitas tinggi, aman, efisien dan murah.

Negara yang memakai *BRT (Bus Rapid Transit)* ada di Amerika Utara, di Eropa dan Australia mereka menamainya *busway* dan nama tersebut juga dipakai di Indonesia, sedangkan negara lain memanggilnya *quality bus* atau servis bus mudah saat mencapai kualitas tinggi.

Berikut adalah Beberapa fitur layanan yang diberikan Bus Rapid Transit antara lain yakni⁶⁶:

a. Jalur khusus bus / jalur eksklusif.

Fitur utama BRT adalah jalur khusus dimana jalur tersebut bebas dari jangkauan mobil pribadi. Hal ini menyebabkan bus dioperasikan di level kualitas tinggi sejak hanya pengendara bis profesional yang hanya ada di busway. Sebuah sisi *benefit* bisa direndahkan biaya konstruksinya sejak busway di *engineered* untuk memasuki zona aman bila dikomparasikan dengan untuk jalan yang dibuka untuk pengemudi non profesional.

- 1) Terdiri dari jalur yang bisa dielevasikan, dalam permukaan aspal, jalur sebelah kanan bisa dimodifikasi rel *right-of-way*.

⁶⁶ http://www.id.wikipedia.org/wiki/Bus_Rapid_Transit, Di Akses Tanggal 25 Juli 2013

- 2) Sebuah jalan bus atau *street mall* bisa dibuat di tempat urban dengan mendedikasikan semua jalur dari jalan kota untuk digunakan eksklusif untuk bus.
- 3) Elemen infrastruktur rendah bisa mengurangi kecepatan dan kendala servis bus termasuk bus yang keluar jalur, bus melanggar peraturan dan bus yang kecepatannya terlalu tinggi.

b. Jalur komperhensif

Tambahan untuk menggunakan BRT bisa mengambil bagian dari jalan-jalan di setiap kota dan mempunyai network jalan untuk mobil pribadi. Servis ini bisa membuat waktu menjadi lebih efisien dan cepat dibandingkan sistem bus biasa yang memakan waktu lebih lama.

c. Melayani market tertentu dengan frekuensi tinggi

Network BRT bisa melayani market tertentu (semua penumpang) dengan mengangkut penumpang dari lokasi sekarang menuju tujuan mereka dengan frekuensi tinggi dan waktu yang lebih cepat bisa membuat tingkat kepuasan konsumen yang meningkat. Dibandingkan dengan sistem transit

d. Prioritas bus / Jalur bus

Setiap jalur bus pasti ada rambu tertentu. Bila lampu hijau di interseksi yang memiliki sinyal pasti akan mendeteksi bila melewati bus. Prioritas interseksi bisa di optimalkan dan bisa membantu kerja bus saat pertemuan antara jalur bus dan jalan.

e. Kendaraan yang punya karakteristik tram

Sistem ini kadang-kadang juga melibatkan teknologi terbaru di antaranya bus tempel dan bus tempel ganda. Hal utama yang diprioritaskan adalah:

- 1) Kualitas berkendara yang terjamin (bus pandu dan *electronic drivetrain control* untuk jaminan kontrol yang *smooth* saat beroperasi).
- 2) Kapasitas besar (bus tempel ganda dan bus tingkat).
- 3) Mengurangi ongkos operasi (*hybrid electric power train*).

f. Gambar spesifik dengan nama perusahaan

Setiap bus kan tertera (*Viva, TransMillenio, TransJakarta dan lain sebagainya*) dan stasiun yang spesifik dengan fitur seni dari negara-negara yang menggunakan BRT.

g. Koleksi penumpang off-bus

Koleksi *on board* konvensional tanpa penumpang bisa menurunkan proses *boarding*, biasanya bila ada penumpang yang tujuannya atau kelas penumpangnya. Alternatif lain adalah

bila penumpang masuk lewat stasiun bis yang tidak ditutup atau area *shelter* sebelum kedatangan bus. Sistem ini mencegah penumpang berdiri di semua pintu pemberhentian bus.

h. Lantai Boarding

Banyak sistem BRT yang menggunakan sistem *low-floor* (atau sistem *high-floor* bila bus yang digunakan adalah *high-floor bus*) untuk mempermudah penumpang masuk bus.

i. Halte

BRT berkualitas tinggi bisa membuat haltenya menjadi berkualitas tinggi dan menghadirkan fitur yang berkualitas tinggi pula seperti pintu geser yang terbuat dari kaca, konter tiket yang dijaga dan tempat informasi, dan masih banyak fitur lain.

Kesimpulan dari wawancara dan penjelasan diatas diatas menurut penulis adalah pengawasan di sektor perbaikan moda transportasi ini belum cukup baik dan intensif di giatkan, permasalahan ini muncul karena permasalahan yang saling ketergantungan dan sistematis, sebabnya pemerintah berpendapat faktor ini disebabkan ketidaksiapan untuk penerapan system baru BRT dan yang terpenting pertumbuhan kendaraan tanpa diimbangi pertumbuhan infrastruktur jalan sehingga dampaknya cepat dan akibatnya waktu tempuh pelayanan menjadi dampak sistemik

Seharusnya pemerintah lebih tajam melihat permasalahan ini, masalah kota jogya sempit dan median jalan yang kecil bukan serta merta final, sebelumnya pemerintah sudah membaca situasi ini misalnya di dalam ringkasan Trans Jogja terdapat empat program yang terkait seperti 3 ini 1 dan pembatasan kendaraan pribadi yang digiatkan untuk dilaksanakan, dan membenahi pelayanan mulai dari infrastruktur maupun suprastruktur dan mengajak masyarakat untuk menggunakan moda transportasi publik yang nyaman tentunya ketika itu di laksanakan secara efektif setidaknya mampu untuk mengurangi masalah macet dan sebagainya.

3. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah pihak pemegang amanah (agent) untuk memeberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktifitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggung jawaban tersebut⁶⁷.

Fenomena yang dapat diamati dalam perkembangan sector publik adalah semakin menguatnya tuntutan pelaksanaan akuntabilitas publik oleh organisasi sektor publik, seperti pemerintah pusat, unit-unit kerja pemerintah,

67.

departemen dan lembaga-lembaga Negara. Tuntutan akuntabilitas sektor publik terkait dengan perlunya di lakukan transparansi dan pemberian informasi kepada publik dalam rangka pemenuhan hak-hak publik.

Akuntabilitas publik terdiri dari dua macam, yaitu⁶⁸:

- 1) Akuntabilitas vertical (*vertical accountability*).
- 2) Akuntabilitas horizontal (*horizontal accountability*).

Pertanggung jawaban vertikal (*vertical accountability*) adalah pertanggung jawaban atas pengelolaan kepada otoritas yang lebih tinggi, misalnya pertanggung jawaban unit-unit kerja Dinas kepada Pemerintah Daerah, Pemerintah Daerah kepada Pemerintah Pusat, sedangkan pertanggung jawaban horizontal (*horizontal accountability*) adalah pertanggung jawaban kepada masyarakat secara luas.

3.1. Akuntabilitas SPM (Standar Pelayanan Minimum)

Standar-standar yang di tetapkan dalam Standar Operasi tersebut di laksanakan secara bersama dan dalam satu kesatuan pengoperasian dan pelayanan Bus Perkotaan Trans Jogja yang harus di patuhi bersama. Standar Operasi Pelayanan dan Pengoperasian Bus Perkotaan Trans Jogja ini terdiri dari Standar Pelayanan, Standar Aministrasi, Standar Bengkel, Standar Pramudi.

⁶⁸ Akuntabilitas sektor publik, oleh Dr. Mardiasmo, MBA, AK

Menurut Sonya Marlina dan Rini Dharmastiti, karakteristik kualitas layanan jasa PT. Jogja Tugu Trans (JTT) yang diinginkan oleh penumpang ada 14 (empat belas) tuntutan dengan prioritas dari urutan tertinggi sampai terendah sebagai berikut ⁶⁹:

- 1) Kemampuan pegawai dalam menjamin keselamatan penumpang.
- 2) Kemampuan pegawai dalam menyampaikan informasi ke penumpang.
- 3) Kemampuan pegawai dalam melayani penumpang.
- 4) Kenyamanan posisi kursi didalam bus Trans Jogja.
- 5) Ketepatan waktu kedatangan bus Trans Jogja antara 15-20 menit.
- 6) AC didalam bus Trans Jogja beroperasi dengan baik.
- 7) Kecepatan dan ketepatan pegawai dalam melayani penumpang.
- 8) Jumlah *shelter* Trans Jogja.
- 9) Jumlah rute / jalur bus Trans Jogja.
- 10) Pengadaan fasilitas kursi disetiap *shelter* Trans Jogja.
- 11) Kerapatan ketika bus mendekat ke *shelter*.
- 12) Keberadaan *shelter* Trans Jogja yang mudah dijangkau masyarakat.
- 13) Tidak tersedianya fasilitas bagi penyandang cacat.

⁶⁹ Sonya Marlina & Rini Dharmastiti, Integrasi Servqual Dan Qfd Meningkatkan Kualitas Layanan

- 14) Landasan (ramp) *shelter* yang curam dan sempit untuk dilalui kursi roda bagi penyandang cacat.

Berikut hasil wawancaranya “*Rata-rata itu orang kompelain itu kan dari beberapa survey juga masalah ketepatan waktu, yang kedua kenyamanan yang dibagi kedalam perilaku sopir itu sendiri, yang kami bilang kayak bawa biskota dululah, suka ngebut, ngerem juga tidak nyaman, perilaku crew yang kurang ramah, layanan tiket yang kurang ramah. Kalau itu kru bis kita akan kirim surat klarifikasi kesana, mereka harus menjawab itu, kalau itu terbukti bersalah melanggar SPM kita akan denda berdasarkan aturan, dan harus dipertanggung jawabkan perbuatannya, kalau itu petugas treyek kita akan berkordinasi langsung dengan rekan outsourcing agar segera dilakukan pembinaan terhadap petugas yang bermasalah. Jelas semua tindakan itu akan di kita tegakan dengan dasar SPM dan di pertanggung jawabkan lewat peraturan yang berlaku”⁷⁰.*

Sebagaimana yang di maksud dari wawancara diatas berikut pembahasan untuk menanggapi pernyataan diatas.

3.1.1. Standar Pelayanan dan Standar Pramudi

SPM jelas tercantum bahwa Dalam melaksanakan operasional bus Trans Jogja, Operator Utama wajib memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada Pengguna Jasa Trans-Jogja setingkat dengan pelayanan Standar Dunia, sehingga seluruh pengguna jasa dapat terlayani dengan baik. Pelayanan yang diberikan oleh Operator Utama mencakup standar pelayanan dunia transportasi untuk pelayanan umum (*Public*

Sependapat dengan pernyataan staff UPTD diatas, pernyataan tegas pun di lontarkan oleh ketua Unit Pelaksana Teknis Daerah UPTD Bapak Agus Minang, mengenai standar pelayanan minimum (SPM), bahwa kekurangan Standar Pelayanan minimum ini harus dipenuhi oleh PT. JTT (Jogya Tugu Trans) antaranya adalah standar pengemudi, standar operasional bus, standar bengkel, dan standar administrasi. Apabila tidak ada peningkatan pelayanan maka kerja sama bisa diputuskan sebelum berakhir pada tahun 2015⁷³.

Artinya pernyataan di atas dapat dimaknai, tidak mungkin pernyataan keras tersebut keluar tanpa ada sebabnya, penulis berpendapat bentuk kekecewaan yang sangat besar terhadap pelayanan yang sajikan oleh pihak operator yang acap kali tidak sesuai dengan ketentuan SPM (Standar Pelayanan Minimum) yang berlaku, sehingga mendapatkan respon yang tegas dari pemerintah, dan pemerintah pun bukan tanpa dasar merespon lewat ancaman tersebut.

Di karenakan adanya landasan hukum yang jelas terkait pelanggaran tersebut seperti yang di lampirkan dalam

Service), yang mencakup ketepatan waktu, kenyamanan, kehandalan (*Reliabilty*) dan keselamatan (*Safety*)⁷¹.

Kemudian mengenai tata cara mengemudikan bus Trans Jogja pun tercantum dalam Standar Pelayanan, yaitu sebagai berikut⁷²:

- a. PENGEMUDI, Pengemudi bertanggungjawab 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 Komunikasi dan Informatika 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;

⁷¹ Standar Pramudi Bus, SPM Trans Jogja, Dishubkominfo DIY.

⁷² Standar Pelayanan, SPM Trans Jogja, Dishubkominfo DIY.

pasal 16 ayat (2) dan pasal 18, Perjanjian Kerjasama pemerintah dan PT. JTT (Jogya Trans Tugu) tentang cedera janji dan akibat cedera janji antar pihak yang disebabkan oleh pihak kedua, perjanjian tersebut yakni sebagai berikut⁷⁴:

a. Pasal 16 Tentang Cidera Janji

Ayat (2) Masing-masing kejadian berikut merupakan "Cidera Janji Pihak Kedua".

- a) Suatu pernyataan atau jaminan yang diberikan oleh Pihak Kedua dalam negosiasi-negosiasi yang memungkinkan Perjanjian ini ditandatangani, atau di dalam Perjanjian ini atau dokumen lain yang diberikan oleh dan atas nama Pihak Kedua berdasarkan atau yang berkaitan dengan Perjanjian ini, tidak atau terbukti tidak benar atau menyesatkan dalam hal yang material pada saat diberikan atau pada saat dianggap dibuat.
- b) Pihak Kedua lalai, tidak atau tidak dapat memulai penyediaan bus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) Perjanjian ini, dalam waktu akhir bulan November tahun 2007.

⁷⁴ Dhubkominfo DIY, UPTD, Putusan Perjanjian Kerja Sama Antara Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan PT. Jogja Tugu Trans (JTT).

- c) Pihak Kedua memulai atau melakukan tindakan hukum yang menurut ketentuan Perjanjian ini mengakibatkan dan atau dapat mengakibatkan kerugian material terhadap Pihak Pertama.
 - d) Tindakan hukum atau administratif, gugatan atau proses peradilan dimulai atau berlangsung terhadap Pihak Kedua di hadapan Arbitrase dan kejadian tersebut, menurut ketentuan Perjanjian ini akan mempunyai dampak buruk secara material terhadap pelaksanaan kewajiban-kewajiban Pihak Kedua.
- b. Pasal 18 Akibat Cidera Janji Pihak Kedua
- 1) Dalam hal terjadi cidera janji Pihak Kedua sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) huruf a Perjanjian ini Pihak Pertama berhak menyampaikan pemberitahuan kepada Pihak Kedua untuk membatalkan Perjanjian ini.
 - 2) Pembatalan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan setelah Pihak Pertama dengan memberi peringatan secara tertulis kepada Pihak Kedua sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut, dengan tenggang waktu peringatan dimaksud masing masing paling lama 14 (empat belas) hari kalender.

- 3) Dalam hal terjadi cidera janji Pihak Kedua sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) huruf b, Perjanjian ini Pihak Pertama berhak menyampaikan peringatan tertulis kepada Pihak Kedua.
- 4) Dalam hal terjadi cidera janji Pihak Kedua sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) huruf c, Perjanjian ini Pihak Pertama berhak menyampaikan pemberitahuan kepada Pihak Kedua untuk membatalkan Perjanjian ini.
- 5) Pembatalan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaksanakan setelah Pihak Pertama dengan memberi peringatan secara tertulis kepada Pihak Kedua sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut, dengan tenggang waktu peringatan dimaksud masing-masing paling lama 14 (empat belas) hari kalender.
- 6) Dalam hal terjadi cidera janji Pihak Kedua sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) huruf d, Perjanjian ini Pihak Pertama berhak menyampaikan pemberitahuan kepada Pihak Kedua untuk membatalkan Perjanjian ini.
- 7) Pembatalan sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan setelah Pihak Pertama dengan memberi peringatan secara tertulis kepada Pihak Kedua sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut, dengan tenggang waktu peringatan dimaksud masing-masing paling lama

Dapat di simpulkan bahwa wawancara dan pernyataan diatas adalah bentuk dari keseriusan pemerintah dalam mempertanggung jawabkan penyelenggaraan pelayanan Trans Jogja, namun sejatinya dapat di buktikan kenyataan yang terjadi dilapangan sampai hari ini perilaku pengemudi dan layanan Trans Jogja pun belum menunjukkan tanda menuju lebih baik, hematnya pengawasan menggunakan SPM ini belum memberikan perubahan yang lebih, masih butuh kajian yang mendalam lagi terutama pada tahap proses penegakan dan hukuman dari pelanggarannya yang butuh perhatian yang lebih, padahal ketika hal serupa dengan pernyataan tersebut benar-benar ditegakan pastinya akan timbul efek positif yang terjadi dalam layanan ini terutama meningkatnya mutu pelayanan dan kenyamanan, serta efek jera bagi individu pelakunya dan instansi atau perusahaannya.

3.1.2. Standar Pelaporan

Dalam ketentuan SPM (Standar Pelayanan Minimum) untuk menjamin sebuah kepuasan kepuasan pelanggan pengguna jasa Trans-Jogja, maka Operator Utama diwajibkan menyediakan:

- 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 UPTD Trans-Jogja.
- c. Operator Utama wajib melaporkan pengaduan, saran, dan sebagainya yang merupakan masukan/*input* dari masyarakat yang diterimakan kepada UPTD 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 UPTD Trans-Jogja.

Menurut hasil wawancara tentang pengelolaan informasi pengaduan "*seperti yang kita liat di tiap halte itu ada nomor pengaduan, nah itu nomor masih nomor pribadinya sub kabid, nah seahrusnya kan idealnya kita itu kan kami punya system pelayanan service operator utuh yang focus dibidang baik itu web, sms atau telpon untuk pengaduan, nah kita belum punya system ideal seperti itu agar bisa membantu juga kan kerja kami dari masukan-masukan pengaduan tersebut dan bisa*

baik, lewat masukan yang informasi dikelolah oleh operator tadi dan akan cepat juga responnya lewat temuan-temuan pengaduan itu kan. itu kan Solusi yang ideal menurut kami walupun dalam tahap kajian lagi⁷⁵”.

Terlihat dari wawancara diatas bahwa pihak penyelenggara masih terlalu lamban dalam melihat permasalahan pengaduan sebagai masalah yang serius. Padahal jika kita mengacu kepada UU no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik seharusnya setiap penyelenggara pelayanan publik harus mempunyai sistem pengaduan yang kongkrit sebagai bahan pengawasan lewat pengelolaan pengaduan yang sifatnya pengawasan eksternal oleh masyarakat. Kita tahu bahwa UU ini memang baru dibuat setahun setelah pelayanan dilaksanakan, tapi dari tahun 2008 sampai 2013 ini setidaknya pihak penyelenggara punya banyak waktu untuk menindaklanjuti permasalahan ini, karena sifat dari UU itu sangat mengikat dan wajib di laksanakan.

Selanjutnya terkait apa yang dimaksud dengan pernyataan diatas tentang UU no 25 tahun 2009, Berikut adalah bunyi dari pasal 36 terkait tentang Pengelolaan Pengaduan⁷⁶.

⁷⁵ Wawancara dengan Bapak Yorri KN, S.Ip., Staf UPTD Trans Jogja, Dishub DIY, pada tanggal 18 Juli 2013.

⁷⁶ Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- 1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- 2) Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dalam batas waktu tertentu.
- 3) Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- 4) Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

Ada upaya dari pemerintah untuk merespon dan menjawab permasalahan ini seperti wawancara berikut ini: *“Kita belum punya seperti layanan yang dikelola langsung seperti layanan yang bekerjasama dengan operator selular seperti itu, rencananya bakal kita tembusin dengan salah satu operator selular telkomsel, karena telkomsel sudah menjadi mitra kami sejak tahun 2008, tapi kembali lagi karena kami kemarin agendanya begitu padat dan numpuk pelan-pelan kita*

lebih baik lagi, Cuma kapannya kita belum bisa ngomong juga sekarang, mungkin paling lambatnya sekitar 2015lah”⁷⁷.

Kesimpulan dari wawancara diatas seyogyanya wajar jika tidak ketersediaanya data yang valid sebagai tolak ukur sebuah kinerja pencapaian karena masalahnya ada di pengolahan data yang belum baik dan terstruktur, dari pihak penyelenggaranya pun dalam hal ini pemerintah dan swasta yang tidak sepenuhnya menganggap permasalahan data pengaduan sebagai permasalahan yang utama, nyatanya bagaimana untuk melihat produk yang di jual dipublik berhasil atau pun tidak jika informasi mengenai feedback dari prodak tersebut belum terkelola dengan baik. padahal hemat penulis untuk dasar evaluasi dan peningkatan mutu sebuah pelayanan feedback yang bentuknya aspirasi dan pendapat dalam bentuk pengaduan, keritik dan saran merupakan indikator penting untuk pertimbangan dalam mengambil keputusan perbaikan mutu pelayanan, lalu kemudian hal seperti ini yang memunculkan sebuah opini publik dari masyarakat terhadap pihak penyelenggara terkait dengan sikap dan komitmen.

Dalam proses pelayanan publik, masyarakat sebagai penikmat pelayanannya selalu punya pandangan untuk menilai perilaku dan tindakan-tindakan para pejabat-pejabat publik dalam melaksanakan

⁷⁷ Wawancara dengan Bapak Yosi KN S Ia Staf IPTD Trans Jogja. Diikuti DIV pada tanggal 18

tugasnya apakah sejalan dengan prinsip-prinsip dan ketentuan yang ada seperti perilaku yang sifatnya etika dari pejabat yang terkesan lamban untuk meluruskan tujuan dan sasaran yang dianggap memang tanggung jawabnya⁷⁸.

Adanya keluhan terkait dengan perilaku-perilaku dan sikap pejabat seperti ini merupakan suatu indikator bahwasananya pelayanan pemerintah di anggap masih lamban, kurang responsif terhadap keluhan-keluhan, kebutuhan juga kepentingan khalayak masyarakat, kurang terbuka dan kemudian inilah yang memunculkan tidakan-tindakan apatisme dari masyarakat terhadap pelayanan publik dalam konteks trans jogya menurunnya peminat layanan ini, yang imbasnya adalah krisis kepercayaan pejabat publik di mata masyarakat khususnya peminat dan masyarakat yang menaruh harapan lebih terhadap pelayanan publik yang lebih baik.

Kemudian dari sisi pematuhan terhadap peraturan, masih perlu kesadaran dari pihak penyelenggara untuk menjalankan layanan pengolaan pengaduan ini sesuai SPM (Standar Pelayanan Publik) yang berlaku dan harus mempertanggung jawabkan juga permasalahan ini baik secara internal, kepada publik dan institusional.

⁷⁸Ahmad Ainur Rohman, M. mas'ud sa'id, syaiful arif, dan purnomo, Reformasi Pelayanan Publik,

3.2. Akuntabilitas Terhadap Keluhan-Keluhan dan masalah Karyawan PT. JTT (Jogja Tugu Trans).

Salah satu komponen terpenting dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa adalah Pengemudi Bus Trans-Jogja (selanjutnya disebut Pramudi) sebagai ujung tombak keberhasilan memberikan pelayanan transportasi jalan raya berupa jasa angkutan bus perkotaan Trans-Jogja. Untuk itu para pengemudi dituntut memiliki profesionalisme dan mentalitas yang baik memadai sebagai penyedia jasa pelayanan yang santun.

Untuk menjamin terbentuknya profesionalisme dan mentalitas yang baik memadai tersebut, maka perlu di bentuk suatu standarisasi yang meliputi persyaratan, kualifikasi, pendidikan dan pelatihan bagi Pramudi Bus Perkotaan Trans-Jogja. Standarisasi Pramudi ini ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Provinsi DIY merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Kontrak / Perjanjian Kerjasama antara Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Provinsi DIY dengan Operator Utama. Para pegawai yang di rekrutmen ini bernaung di bawah payung yang sama yaitu manajemen PT. JTT, namun penbedanya adalah di sistemnya yang outsourcing yang kemudian banyak memunculkan keluhan-keluhan di

hak-hak mereka. Berikut adalah tabel keluhan-keluhan karyawan yang di sampaikan tentang kesejahteraan, tunjangan, dan waktu kerja.

Tabel 3.8. Mengenai Keluhan-Keluhan Petugas Peramudi Dan Petugas Halte Trans Jogja

No	Indikator	Jenis keluhan
1.	Kesejahteraan	<ul style="list-style-type: none"> • Menuntut ketidak sesuaian pembayaran upah. • Menuntut Gaji di naikan. • Gaji yang dipotong oleh manajemen outsoursing.
2.	Tunjangan	<ul style="list-style-type: none"> • Kartu Askes yang masih menemukan kesulitan penggunaannya.
3.	Jam Kerja	<ul style="list-style-type: none"> • Aturan cuti bagi karyawan yang sangat membebani kesehatan individu pekerja. • Peraturan mengenai cuti hamil, cuti haid, cuti sakit, dan hak cuti penuh.

Berikut hasil wawancara mengenai keluhan karyawan, yakni *“Untuk ukuran DIY gaji mereka itu besar, gaji sopir 2 juta lebih, Untuk ukuran pegawai shelter gajinya 1,6 juta, UMP DIY saja 1 juta lebih dikit, trus mereka dapat askes, dapat jamsostek, belum tunjangan hari raya, untuk ukuran DIY saya rasa cukup sejahtera. memang kemarin itu sempat ada keluhan juga, demo dan sempat menculik orang juga, yang mengeluhkan gaji mereka dipotong oleh menejemen outsoursing JTT, Potongan asuransi kesehatan, keselamatan, potongan seragam kerja. tapi kita tidak memihak mau manajemen seperti apa, kita hanya menyayangkan mereka itu punya tanggung jawab pelayanan, pertama kita punya prinsip jangan sampai yang meninggalkan pelayanan, kedua kalau memang keluhannya soal gaji, dari awalkan mereka sudah mensepakati waktu pertama kali*

mereka sudah mensepakati dengan besaran gaji segitu, kenapa baru nuntut sekarang kan begitu logikanya”⁷⁹.

Ketidak sesuaian gaji seperti yang dimaksud diatas adalah adanya selisih jumlah gaji yang sebelumnya telah disepakati pada perjanjian kerja dengan pihak manajemen PT Jogja Tugu Trans (JTT). Gaji untuk seorang pramudi sesuai kesepakatan adalah sebesar Rp 2.225.000 per bulan, tetapi hanya dibayarkan Rp 2.054.000. kondisi tersebut juga terjadi pada kru golongan lain yakni pramugara dan pramugari yang menurut kesepakatan seharusnya menerima gaji sebesar Rp 1.925.000 per bulan. Namun kenyataannya, mereka masing-masing hanya menerima gaji sebesar Rp 1.674.000 per bulan.

Selain mengeluhkan masalah gaji, kru Trans-Jogja juga mempermasalahkan aturan cuti bagi karyawan. Pihak karyawan mengharapkan peraturan mengenai cuti hamil, cuti haid, cuti sakit, dan hak cuti penuh selama 12 hari kerja dalam satu tahun bisa dipenuhi. Selama ini kami hanya diberikan hak cuti selama enam hari dalam satu tahun ditambah lagi kartus jaminan kesehatan atau Askes yang tidak cukup melegakan karena ada beberapa kasus pegawai yang mengalami mekanisme yang sulit dan berbelit-belit saat hendak dipergunakan⁸⁰.

⁷⁹ Wawancara dengan Bapak Yorri KN, S.Ip., Staf UPTD Trans Jogja, Dishub DIY, pada tanggal 18 Juli 2013.

⁸⁰ Wawancara dengan Bapak Yorri KN, S.Ip., Staf UPTD Trans Jogja, Dishub DIY, pada tanggal 22 Juli 2013.

Menurut Direktur Utama PT JTT Purwanto, selama ini sistem pembayaran gaji kru Trans Jogja sudah mengacu pada sistem peraturan perusahaan. Dalam hal ini, tidak semua gaji karyawan tercantum dalam BOK. Dalam BOK tidak ada klausul untuk gaji karyawan seperti "*office boy*", satuan pengamanan (satpam), dan keamanan infrastruktur yang menurut sistem transportasi harus ada. Jadi, gaji karyawan itu diambil sesuai dengan aturan perusahaan⁸¹.

Kesimpulan dari wawancara dan data diatas adalah Selisih gaji tersebut diambil untuk karyawan yang tercantum dalam BOK saja, selanjutnya karyawan yang tercantum di BOK itu adalah pramudi dan petugas pramugara dan pramugari halte.

Menurut hemat penulis masalah kesejahteraan ini, PT. JTT seharusnya bisa bertanggung jawab terhadap sumber anggaran karyawan ketika ingin merekrut karyawan di luar yang dicantumkan di BOK. Seharusnya semua biaya karyawan dan operasionalisasi armada bus Trans-Jogja sudah diperhitungkan dalam BOK sebelumnya jauh ketika layanan ini masih dalam proses perencanaan sehingga dapat meminimalisir masalah-masalah seperti yang muncul diatas. Untuk masalah waktu kerja dan jaminan kesehatan berupa

kesiapan system dari pihak manajemen yang ada sekarang, ketika itu di evaluasi secara serius dan melakukan tindakan untuk system yang lebih baik, serta pengawasan yang procedural yang berasaskan