

NASKAH PUBLIKASI

**PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM MELALUI TRANS JOGJA DI KOTA
YOGYAKARTA BERDASARKAN PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN
NOMOR 10 TAHUN 2012 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL
ANGKUTAN MASSAL BERBASIS JALAN**



Disusun Oleh:

Nama : TEGAR DANTON SUHADA
NIM : 20130610448
Jurusan : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Administrasi Negara

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2018

HALAMAN PERSETUJUAN

NASKAH PUBLIKASI

PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM MELALUI TRANS JOGJA DI KOTA
YOGYAKARTA BERDASARKAN PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN
NOMOR 10 TAHUN 2012 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL
ANGKUTAN MASSAL BERBASIS JALAN

Disusun oleh:

Nama : Tegar Danton Suhada

NIM : 20130610448

Telah disetujui dosen pembimbing pada tanggal: 31 Juli 2018

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Bagus Sarnawa, S.H., M.Hum.
NIP.19680821 199303 1 003

Beni Hidayat, S.H., M.Hum.
NIK.19731231199804 153 030

Mengetahui

Dekan Fakultas Hukum

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA



DR. Trisno Raharjo, S.H., M.Hum.

NIK. 19710409199702 153 028

NASKAH PUBLIKASI

PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM MELALUI TRANS JOGJA DI KOTA YOGYAKARTA BERDASARKAN PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR 10 TAHUN 2012 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN MASSAL BERBASIS JALAN

Oleh : Tegar Danton Suhada, Mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas
Hukum, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Indonesia

Email : Tegardanton@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penyelenggaraan Standar Pelayanan Minimal pada Trans Jogja berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standart Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan. Untuk Mengetahui faktor penghambat dalam pelayanan Trans Jogja sebagai moda transportasi umum berbasis angkutan massal berbasis jalan di Kota Yogyakarta. Desain penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Subyek penelitian adalah Dinas Perhubungan DIY ,Unit Pelaksanann Teknis Trans Jogja, PT Anindya Mitra Internasional selaku operator Trans Jogja dan Masyarakat pengguna jasa trans jogja. Instrumen atau alat pengumpulan data utama adalah peneliti sendiri. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan studi kepustakaan. Dalam hasil penelitian menunjukkan bahwa dari variabel yang mencangkup aspek-aspek dalam pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada moda transportasi massal Trans Jogja sudah cukup di realisasikan dalam Penyelenggaranya. Dalam evaluasi ini pelaksanaan standar pelayanan minimal diharapkan menjadi upaya optimalisasi dalam perbaikan kualitas pelayanan. Dinas Perhubungan DIY khususnya Unit Pelaksana Teknis (UPT) Trans Jogja memiliki peranan penting dalam keberlanjutan, pada perbaikan kualitas pelayanan moda transportasi massal Trans Jogja sesuai dengan standar pelayanan minimal Trans Jogja yang didasarkan pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan. Serta Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan.

Kata kunci: Pelayanan Transportasi Umum, Standar Pelayanan Minimal, Trans Jogja.

A. Pendahuluan

Perkotaan di Indonesia mengalami *evolusi* kemajuan sistem angkutan umum berdasarkan kebutuhan yang sangat mendesak, pergantian sistem angkutan satu dengan angkutan lainnya bergantung pada perkembangan ekonomi dan budaya masyarakat. Pada umumnya perkembangan transportasi di Indonesia berjalan sedikit lebih lambat dikarenakan Indonesia termasuk negara yang sedang berkembang, negara berkembang memiliki masalah-masalah yang lebih kompleks dibandingkan dengan negara-negara maju pada umumnya. Transportasi adalah pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ketempat tujuan. Jadi transportasi berarti sebuah proses, yakni proses pemindahan, proses pergerakan, proses mengangkut dan mengalihkan dimana proses ini tidak bisa dilepaskan dari keperluan akan alat pendukung untuk menjamin lancarnya proses pemindahan sesuai dengan waktu yang diinginkan.¹

Kota Yogyakarta sendiri merupakan pusat kegiatan Pemerintah, Perekonomian, Pendidikan, dan Pariwisata berbasis budaya. Urbanisasi di Kota Yogyakarta ditandai dengan perkembangan jumlah penduduk yang tinggi, dampaknya terjadi luapan kegiatan di pusat Kota Yogyakarta.² Pertambahan penduduk dan tingginya mobilitas berperan aktif menyumbang kepadatan jalan di Yogyakarta. Oleh sebab itu kota Yogyakarta mengalami pertumbuhan kendaraan yang cukup signifikan yang menyebabkan permasalahan-permasalahan baru pada bidang transportasi. Kedua faktor di atas didukung oleh ketiadaan angkutan perkotaan yang sesuai, Angkutan kota yang beroperasi di Yogyakarta selama ini adalah bus kota dan taksi. Namun dari kedua angkutan tersebut yang berpotensi memberikan dampak lebih besar terhadap pengurangan tingginya kemacetan dan kepadatan jalan adalah bus kota. Yogyakarta

¹ M. Nur Nasution, *Manajemen Transportasi*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2008), hlm. 15

² Ani Meidiani, Siti Malkhamah, dan Imam Muthohar, "Penanganan Permasalahan Transportasi Perkotaan Yogyakarta". *Jurnal Riset Daerah*, Vol. XVII, No. 1, April 2018, Hal. 2886

memiliki karakteristik khusus pada bidang transportasinya. Penyebaran lokasi-lokasi tempat kerja maupun sekolah yang terletak jauh dari tempat tinggal cenderung menghasilkan masalah-masalah transportasi.³

Kota Yogyakarta merupakan salah satu kota besar yang berada di Indonesia. Pembangunan dibidang transportasi mempunyai peran yang cukup penting karena merupakan salah satu unsur yang berperan sebagai aspek kehidupan ekonomi, sosial, budaya dan politik suatu daerah yang diarahkan pada terwujudnya sistem transportasi massal yang andal, berkemampuan tinggi dan diselenggarakan terpadu, tertib, lancar, aman, nyaman, dan efisien dalam menunjang dan menggerakkan dinamika pembangunan yang mendukung mobilitas manusia yang diharapkan dapat memberikan kepuasan pada masyarakat Yogyakarta.

Trans Jogja adalah sebuah sistem transportasi bus perkotaan yang cepat, murah, dan ber-AC di seputaran kota Yogyakarta. Trans Jogja merupakan salah satu bagian dari program penerapan *Bus Rapid Transit* (BRT) yang di canangkan Departemen Pehubungan Republik Indonesia. Sistem yang menggunakan bus (berukuran sedang) ini menerapkan sistem tertutup, dalam arti penumpang tidak dapat memasuki bus tanpa melewati gerbang pemeriksaan, seperti halnya juga Trans Jakarta. Selain itu diterapkan sistem pembayaran yang berbeda-beda yakni: sekali jalan, tiket berlangganan pelajar, dan tiket berlangganan umum. Ada beberapa macam tiket yang dibeli oleh penumpang, yaitu tiket sekali jalan (*single trip*), dan tiket umum berlangganan. Tiket ini berbeda dengan karcis bus biasa karena merupakan kartu pintar (*smart card*). Karcis akan diperiksa secara otomatis melalui suatu mesin yang akan membuka pintu secara

³ J. Dwijiko Anusanto, Sigit Priyanto, Ahmad Munawar, dan Bambang Hari Wibisono “Karakteristik Pola Perjalanan Di Kota Yogyakarta”. *Jurnal Transportasi*, Vol. 14, No. 1, April 2014, Hal.61-68

otomatis. Penumpang dapat berganti bus tanpa harus membayar biaya tambahan, asalkan masih dalam satu tujuan.⁴

Trans Jogja merupakan angkutan massal berbasis jalan sehingga standar pelayanan yang diberikan kepada pengguna harus sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan menyebutkan bahwa keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan. Diharapkan dengan kehadiran Trans Jogja dapat mengatasi persoalan-persoalan mengenai transportasi umum yang ada di kota Yogyakarta.

Dalam Peraturan Menteri perhubungan tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan, merupakan suatu sistem angkutan umum massal yang menggunakan bus lajur khusus, sehingga tidak di gunakan oleh kendaraan lain seperti mobil, motor, agar pelayanan yang diberikan oleh angkutan umum massal tersebut lebih baik dengan kapasitas angkut yang lebih banyak. Penyelenggara angkutan massal berbasis jalan adalah Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan atau merupakan Badan Hukum lain yang dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁵

Namun pada kenyataanya Trans Jogja kini belum menunjukkan optimalnya pelaksanaan pelayanan dalam mengatasi persoalan-persoalan transportasi umum yang ada di Kota Yogyakarta, dimana masih banyaknya permasalahan serta keluhan dari para konsumen dan pengelolaan manajemen yang dirasa belum berjalan dengan efektif.

⁴ Wikipedia, Trans Jogja, https://id.wikipedia.org/wiki/Trans_Jogja diakses pada Tanggal 13 Desember 2017, Pukul 18.36

⁵ Republik Indonesia, “Undang-Undang No. 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan”.

Sehubungan dengan kualitas pelayanan tersebut berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka penulis timbul suatu keinginan untuk melakukan suatu penelitian dan penulisan Tugas Akhir Skripsi dengan Rumusan Masalah sebagai berikut:

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan transportasi umum melalui Trans jogja di Kota Yogyakarta berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan?
2. Apa saja faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam standar pelayanan minimal transportasi umum melalui Trans Jogja di Kota Yogyakarta?

C. Metode Penelitian

Penelitian ini ialah jenis penelitian hukum empiris. Penelitian empiris adalah penelitian menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang didapat dari wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung.⁶ Metode empiris digunakan untuk menganalisa kesesuaian antara Peraturan Perundang-undangan yang berlaku terkait penelitian.

⁶ Mukti Fajar Nd dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta: Pustakan pelajar, 2010, hlm.280.

D. Hasil dan Pembahasan

1. Mekanisme Standar Pelayanan Minimal Transportasi Umum Melalui Trans Jogja

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. Trans Jogja merupakan angkutan massal berbasis jalan sehingga standar pelayanan yang diberikan kepada pengguna harus sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan menyebutkan bahwa keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan. 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.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan peneliti terhadap kurang lebih 100 orang responden, yakni masyarakat sebagai pengguna jasa Trans Jogja yang di lakukan 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.

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 kemandirian, 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

Ketersediaan 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.

2. Faktor-Faktor Penghambat Dalam Pelayanan Trans Jogja

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.⁷

Kemacetan dapat diakibatkan oleh situasi problematika yang menyebabkan kemacetan lalu lintas di antaranya yaitu menurut:⁸

- 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.
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.

⁷ Budiharjo, Eko, *Tata Ruang Perkotaan*, (Bandung: PT Alumni, 2005), hlm 11

⁸ Imam Basuki, dan Amos Setyadi, "Potensi Angkutan Umum Pariwisata di Daerah Yogyakarta". *Jurnal Transportasi*. Vol. 15 No. 2, 2015, 135

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,⁹ “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 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.¹⁰

⁹ Bapak Sigit Wahyu, Kasi Opdal Trans Jogja. Wawancara, tanggal 08 Mei 2018, di kantor Dishub DIY.

¹⁰ Wini Mustikarani, dan Suherdiyanto, “Analisi Faktor-Faktor Penyebab Kemacetan Lalu Lintas”. *Jurnal Edukasi*. Vol. 14, No.1, Juni 2016, Hal. 144

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.¹¹

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.¹²

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 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.

¹¹ Rifaldi, Kadunci, dan Sulistyowati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online". *Jurnal Transportasi*. Vol. 13, No. 2, Oktober 2016, Hal. 122

¹² Hariyanto, Belajar Psikologi, <http://belajarpikologi.com/pengertian-transportasi-online/> diakses pada tanggal 16 Mei 2018, pukul 19.30

- 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.¹³

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

¹³ Ojek Online, <http://www.ojekindonesia.net/2016/09/manfaat-yang-kita-dapatdengan-adanya.html>, diakses pada tanggal 19 Mei 2018, pukul 21.30

sudah cepat datang dan sampai, trans jogja kita akui memang cukup terkena dampaknya”¹⁴.

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

Hal tersebut disebabkan keterbatasan lahan yang ada di kota 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.

4) Pengalihan Arus Jalan di Kota Yogyakarta

Pengalihan arus yang masih 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) Penempatan Halte

Kurangnya tepat sasaran dalam penempatan halte-halte pada Trans Jogja menyebabkan masyarakat yang ingin naik Trans Jogja sulit untuk menjangkaunya, sehingga masyarakat yang jauh dari halte bus Trans Jogja sulit

¹⁴ Bapak Sigit Wahyu, Kasi Opdal Trans Jogja. Wawancara, tanggal 08 Mei 2018, di kantor Dishub DIY.

menggunakan bus Trans Jogja karena terhalang akses menuju halte yang jauh dari jangkauannya.

- 6) 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.
- 7) Load factor yang masih rendah mengakibatkan penurunan jumlah pendapatan pada Trans Jogja.

E. Kesimpulan

1. Trans Jogja merupakan angkutan massal berbasis jalan sehingga standar pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan peraturan, dan perundang-undangan yang berlaku. Dari hasil penelitian baik UPT Trans Jogja ataupun Operator utama yakni PT. Anindya Mitra Internasional sudah berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan yang menyebutkan bahwa keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan.
2. Pengembangan angkutan perkotaan massal atau umum sedang dilakukan di kota Yogyakarta, Meskipun saat ini Trans Jogja masih dianggap sebagai angkutan umum perkotaan satu-satunya yang aman, nyaman, dan murah dibandingkan angkutan perkotaan yang lainnya. tetapi pada kenyataannya kota yogyakarta belum memprioritaskan angkutan massalnya.

Persepsi masyarakat mengenai pelayanan Trans Jogja dari hasil penelitian pada umumnya, hampir semua responden menanggapi dengan positif atau sudah cukup puas dengan pelayanan yang di berikan baik sarana dan prasarana'nya yang mencakup aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan. Hanya saja ada beberapa keluhan masyarakat dari segi waktu terkait aspek keteraturan yang mana berkaitan dengan waktu tunggu bus, kecepatan bus, lama waktu berhenti tiap halte, dan informasi kedatangan bus, mengenai ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan serta keberangkatan mobil bus. Yang dirasa masyarakat masih kurang optimal dalam pelayanannya.

3. Terbatasnya lahan di wilayah perkotaan Yogyakarta menyebabkan sulitnya pembangunan infrastruktur jalan raya, sehingga Trans Jogja sampai saat ini belum memiliki lajur khusus (*dedicated line*). Hal tersebut berdampak pada kemacetan di ruas-ruas jalan di kota Yogyakarta yang kian parah menyebabkan tidak optimalnya pelayanan pada bus Trans Jogja yang berdampak tidak adanya kepastian waktu bagi masyarakat pengguna jasa Trans Jogja, menyebabkan semakin banyaknya perpindahan penumpang dari moda transportasi umum ke kendaraan pribadi. Ditambah lagi dengan maraknya fenomena jasa transportasi berbasis online sungguh berdampak cukup signifikan bagi Trans Jogja.

F. Saran

1. Penggunaan kendaraan pribadi di kota Yogyakarta sebaiknya harus cepat segera dibatasi oleh pemerintah untuk meminimalisir tingkat kemacetan yang kian parah. Karena jika kemacetan tidak teratasi lambat laun orang tidak akan merasa nyaman lagi dengan kota Yogyakarta. dan tentu saja upaya pembatasan kendaraan pribadi tidak akan berhasil tanpa tersedianya transportasi publik yang memadai, oleh sebab itu Pemerintah Daerah, Daerah Istimewa Yogyakarta, harus lebih memprioritaskan transportasi massalnya.
2. Rekomendasi untuk perbaikan kualitas pelayanan pada Trans Jogja seperti pengadaan jalur khusus/ *dedicated line*, bus priority, pelatihan SDM, peremajaan, penambahan rute dan jumlah bus yang harus terus ditambah untuk mengoptimalkan pelayanan, terutama dalam aspek keteraturan yang meliputi waktu tunggu bus, kecepatan bus, lama waktu berhenti tiap halte, dan informasi kedatangan bus.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku:

Budiharjo, Eko. 2005. *Tata Ruang Perkotaan*. Bandung: PT Alumni.

Imam Basuki, dan Amos Setyadi, 2015. *Potensi Angkutan Umum Pariwisata di Daerah Yogyakarta*. Yogyakarta

M. Nur Nasution, *Manajemen Transportasi*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2008), hlm. 15

Mukti Fajar Nd dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta: Pustakan pelajar.

Jurnal:

Ani Meidiani, Siti Malkhamah, dan Imam Muthohar, “Penanganan Permasalahan Transportasi Perkotaan Yogyakarta”. *Jurnal Riset Daerah*, Vol. XVII, No. 1, April 2018.

J. Dwijiko Anusanto, Sigit Priyanto, Ahmad Munawar, dan Bambang Hari Wibisono “Karakteristik Pola Perjalanan Di Kota Yogyakarta”. *Jurnal Transportasi*, Vol. 14, No. 1, April 2014.

Rifaldi, Kadunci, dan Sulistyowati, 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online”. *Jurnal Transportasi*. Vol. 13, No. 2

Wini Mustikarani, dan Suherdiyanto, 2016. “Analisis Faktor-Faktor Penyebab Kemacetan Lalu Lintas”. *Jurnal Edukasi*. Vol. 14, No. 1

Internet/Web:

Hariyanto, “Belajar Psikologi”, *Makalah* <http://belajarpsikologi.com/pengertian-transportasi-online/>

Ojek Online, <http://www.ojekindonesia.net/2016/09/manfaat-yang-kitadapatdengandanya.html>

Wikipedia, Trans Jogja, https://id.wikipedia.org/wiki/Trans_Jogja

Undang-undang:

Republik Indonesia, “Undang-Undang No. 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan”.