

# MANAJEMEN PEMELIHARAAN BUS TRANSJAKARTA DALAM MENCAPAI STANDAR PELAYANAN MINIMUM

## *MAINTENANCE MANAGEMENT OF TRANSJAKARTA BUS TO ACHIEVE MINIMUM SERVICE STANDARD*

**Ismiyati**  
Universitas Muhammadiyah  
Jakarta  
ismiyati.umj@gmail.com

**Miskul Firdaus**  
STMT Trisakti  
stmt @indosat.net.id

**Dian Artanti Arubusman**  
STMT Trisakti  
stmt @indosat.net.id

### **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the operational management system to improve the Transjakarta bus maintenance needs of safety and comfort for the user community. The method used is qualitative descriptive method. Results of the study: 1) implementation of busway that has been and are going to be implemented by the local government of DKI Jakarta through the Department of Transportation and the Agency of Busway Management has met the expectation like infrastructure such as ticketing system, bus stops, bus facilities, human resources and publications, 2) performance in implementating busway program, in general has shown its satisfaction level. Busway is considered as an alternative public transport that is safe, comfortable and punctual, 3) evaluation of the implementation of the busway program since last year have shown satisfying results. Busway passengers are around 17.4 million. 7.6 percent has shifted from private transportation to busway. It is higher than the average of shift rate in the world that is only 4 to 5 percent. The income from this program in 2015 for DKI Jakarta is Rp. 42.7 billion and it also has successfully changed people's attitude to use public transportaion. However, congestion problem is not significantly decreased.*

**Keywords:** *operational management, maintenance of Transjakarta buses, minimum service standard.*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis sistem manajemen operasional pemeliharaan Bus Transjakarta dalam meningkatkan kebutuhan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat pengguna. Penelitian menggunakan metode deskriptif-kualitatif. Hasil penelitian: 1) pelaksanaan program *busway* yang telah dan sedang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta melalui Dinas Perhubungan dan Badan Pengelola (BP) Transjakarta sebagian besar telah sesuai yang diharapkan, antara lain dalam bidang sarana dan prasarana seperti sistem tiket, halte, sarana bis, SDM dan publikasi; 2) kinerja pelaksanaan program *busway*, secara umum telah menunjukkan tingkat kepuasan penggunaannya. *Busway* dianggap sebagai sarana angkutan umum alternatif yang dapat memberikan rasa aman, nyaman dan ketepatan waktu tempuh, yang selama ini hal tersebut tidak dapat dilakukan oleh angkutan umum yang ada; 3) evaluasi pelaksanaan program *busway* selama satu tahun terakhir telah menunjukkan hasil yang cukup menggembirakan. *Busway* telah dapat menyerap penumpang sebanyak 17,4 juta orang dan kemampuan untuk menarik pengguna kendaraan pribadi mencapai 7,6 persen lebih besar dari rata-rata di dunia yang mencapai 4 sampai 5 persen. Dalam mengurangi masalah kemacetan program ini belum menunjukkan perubahan yang signifikan. Program ini juga telah menghasilkan pendapatan bagi kas daerah (tahun 2015) sebesar Rp. 42,7 miliar dan perubahan perilaku masyarakat.

**Kata Kunci :** manajemen operasional, pemeliharaan bis transjakarta, standar pelayanan minimum.

## PENDAHULUAN

Bus Transjakarta umumnya disebut *busway* adalah sebuah sistem transportasi *Bus Rapid Transit* (BRT) pertama di Asia Tenggara dan Selatan, yang beroperasi sejak awal 2004 di Jakarta. Bus Transjakarta merupakan program unggulan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk pengembangan transportasi publik berbasis bus, juga merupakan pionir reformasi angkutan umum yang memprioritaskan kenyamanan, keamanan, keselamatan dan keterjangkauan bagi masyarakat. Namun hingga kini masih terdapat faktor penyebab ketidakpuasan pengguna Bus Transjakarta yang mengindikasikan bahwa manajemen Transjakarta masih perlu diperbaiki (Haroen, 2014). Dikemukakan bahwa unit kehadiran Bus Transjakarta awalnya disambut antusias warga, sehingga tidak heran, di tahun pertama beroperasi (Januari 2004) dengan dibukanya koridor 1 (Blok M-Kota), Bus Transjakarta berhasil mengangkut sebanyak 14.924.423 penumpang. Hal ini tentu angka yang besar mengingat Bus Transjakarta baru menginjak usia satu tahun.

Di lain pihak, kehadiran Bus Transjakarta tersebut juga banyak mendapat tantangan dari sebagian masyarakat, terutama oleh pengguna kendaraan pribadi (Haroen, 2014). Namun pada tahap berikutnya, dibuka kembali dua koridor yaitu koridor 2 dan 3 yang dimulai pada Januari 2006, kemudian pada Januari 2007 dibuka koridor 4,5,6 dan 7. Selanjutnya koridor 8 dibuka pada Februari 2009, koridor 9 dan 10 pada Desember 2010,

koridor 11 pada Desember 2011, koridor 12 pada Februari 2013, dan direncanakan akan dibuka koridor koridor berikutnya.

Berdasarkan data Badan Layanan Umum (BLU) Bus Transjakarta, tahun 2004 Bus Transjakarta mampu mengangkut sebanyak 14,9 juta penumpang, tahun 2005 sebanyak 20,8 juta penumpang, tahun 2006 sebanyak 38,8 juta penumpang, tahun 2007 sebanyak 61,4 juta penumpang, dan tahun 2008 naik lagi ke angka 74.6 juta penumpang. Pada tahun 2011 menjadi 114,7 juta, dan tahun 2014 mencapai 300.000 penumpang perhari. Sementara PT Transportasi Jakarta menargetkan mengangkut satu juta penumpang per hari pada 2017. Namun seiring dengan bertambahnya jumlah koridor Bus Transjakarta sejak 2006, kasus kecelakaan di jalur *busway* meningkat cukup tinggi. Pada tahun 2006, sejak beroperasinya Koridor II, kasus kecelakaan yang terjadi di dua koridor itu mencapai 31 kasus.

Tidak hanya itu, saat beroperasinya Koridor III, IV, V, dan VI, kasus kecelakaan terus mengalami *trend* peningkatan dari tahun ke tahun. Misalnya, pada tahun 2007, BLU Transjakarta juga mencatat telah terjadi 66 kasus kecelakaan dan tahun 2008 yaitu mencapai 167 kasus kecelakaan. Selain itu, berikut ditunjukkan hasil survei sebelumnya yaitu di tahun 2014, menunjukkan bahwa yang membuat orang tertarik beralih ke Transjakarta adalah karena cepat (30,9%) dan nyaman (24,6%). Hal tersebut dikarenakan animo masyarakat pengguna Bus Transjakarta semakin tinggi, akhirnya jumlah koridor pun ditambah

untuk menghubungkan berbagai tempat di Jakarta dengan cepat dan tarif murah.

Tujuan penelitian ini adalah memahami dan menganalisis tentang sistem manajemen operasional pemeliharaan bus transjakarta dalam meningkatkan kebutuhan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat pengguna. Metode penelitian yang digunakan adalah desain deskriptif, karena bermaksud mendapatkan fakta-fakta empiris tentang sistem manajemen operasional pemeliharaan Bus Transjakarta dalam meningkatkan kebutuhan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat pengguna.

Selanjutnya melakukan interpretasi secara tepat, dan melukiskan secara akurat pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, karena mengamati dan menangkap realitas dan mengkaji perilaku individu dan kelompok serta pengalaman informan (Moleong, 2006). Sumber data berupa data primer maupun data sekunder. Penelitian ini dilangsungkan di Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta. Dalam penelitian ini penentuan informan dilakukan secara *purposive sampling* atau pemilihan Informan dilakukan dengan sengaja dengan kriteria tertentu sesuai dengan kapasitas dasar kompetensi yang dimiliki, ditetapkan sebanyak 12 Informan, yang terdiri dari 5 Pejabat di Dinas Perhubungan DKI Jakarta dan 4 Informan dari Pengelola bus Transjakarta, serta 3 Informan dari masyarakat pengguna Bus Transjakarta.

Selanjutnya analisis data dalam penelitian ini berdasarkan perspektif emik

dan etik, guna menghasilkan gambaran yang mendalam (*thick description*) dan menemukan makna (*verstehen*) (Sugiyono, 2012) (dalam Kadarisman, 2015). Dengan demikian, dalam pendekatan kualitatif maka pengolahan dan analisis data dilakukan untuk memahami apa yang terdapat dibalik data tersebut agar lebih mudah dipahami, lebih bermakna dan dapat menemukan pola umum yang timbul atas data tersebut. Guna menetapkan keabsahan data (*trust worthiness*), maka diperlukan teknik pemeriksaan data atas dasar kriteria tertentu (Creswell, 2002).

Dalam penelitian ini digunakan uji keabsahan dengan menggunakan triangulasi yaitu membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan informasi yang diperoleh melalui perbandingan antara hasil kutipan wawancara antara *key informan* pendukung atau masyarakat yang terlibat langsung dengan pelaksanaan kegiatan di lapangan (Moleong, 2006). Analisis data dalam penelitian ini adalah mengacu pada pendapat Sugiyono (2007) bahwa analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, dan catatan lapangan serta dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Ditegaskan bahwa dalam penelitian ini yang dimaksudkan dengan “Sistem Manajemen Operasional Pemeliharaan Bus Transjakarta” adalah kesatuan yang terbentuk dari beberapa unsur (elemen) atas keseluruhan aktivitas untuk mengatur dan mengoordinasikan faktor-faktor produksi secara efektif dan efisien, untuk dapat menciptakan dan menambah nilai dan benefit dari produk (barang atau jasa) yang dihasilkan oleh segala kegiatan organisasi yang di dalamnya adalah untuk menjaga sistem peralatan agar bekerja dengan baik.

Jadi indikator atas aspek ini meliputi: keterpaduan unsur-unsur manajemen; aktivitas yang menyeluruh dalam mengatur Bus Transjakarta; koordinasi faktor-faktor produksi jasa Bus Transjakarta; penambahan nilai dan *benefit*; produk jasa (kinerja) yang dihasilkan Transjakarta; sistem keamanan peralatan Transjakarta. Berikut ini dikemukakan bahasan pada masing-masing indikator tersebut, dan uraian ini merupakan kesenjangan/gap target/sasaran/operasi dan pemeliharaan dengan realisasi pencapaiannya.

### 1. Keterpaduan Unsur-unsur Manajemen

Dalam kaitan indikator ini, dapat dikemukakan keterangan yang diberikan oleh para Informan sebagai berikut. Bahwa unsur-unsur tersebut di antaranya tentang perencanaan, organisasi, pengawasan, pemeliharaan, pemberdayaan, dan anggaran pemeliharaan sarana dan prasarana bis

transjakarta. Mengenai pendapat para pakar transportasi selama ini, adalah sebagai masukan positif (Meyer, 2008).

Ditambahkan bahwa manajemen sistem operasional Bus Transjakarta yang saat ini diterapkan oleh PT Transjakarta dinilai sebagai penyebab utama masih banyaknya kasus kecelakaan bus khusus tersebut. Untuk itu, diperlukan pengaturan ulang sistem terutama dalam segi kecepatan laju kendaraan dan pemeliharaan bus dan penyebabnya adalah kecepatan dan pemeliharaan bis. Walau jenisnya berjudul transportasi cepat, akan tetapi bukan cepat dari faktor kecepatan laju kendaraan.

Hasil FGD menjelaskan bahwa kecelakaan lalu lintas yang terjadi pada bus Transjakarta lantaran pengaturan manajemen operasional terutama dalam hal penerapan kecepatan maksimum dan segi perawatan bus. Dijelaskan bahwa jika sistem tersebut belum juga dapat dipenuhi, seluruh kru bus seperti pengemudi, pramudi, dan lainnya perlu diberikan edukasi teknis secara berkala lantaran hal itu merupakan tindakan preventif sebelum terjadi kecelakaan.

Ditambahkan bahwa kru juga harus diedukasi terutama pengemudi mengenai bagaimana caranya mengemudi yang ramah lingkungan. Kru juga harus melaporkan ketika terjadi ketidaknyamanan pada komponen-komponen bus pada pengelola (Haryadi, *et al.*, 2007). Hasil triangulasi menunjukkan bahwa perawatan harian bus Transjakarta belum optimal, hal tersebut dapat ditunjukkan bahwa masalah Bus

Tranjakarta mulai dari mogok hingga terbakar bukan satu dua kali terjadi. Perawatan bus-bus tersebut menjadi pertanyaan. Keberadaan Bus Transjakarta memang dikatakan belum optimal dari segi perawatan harian. Sebab, bus harus beroperasi dan melakukan perawatan dalam waktu singkat. Transjakarta itu operasional regulernya pukul 05.00-23.00 WIB, sedangkan bus harus melakukan perawatan sebelum pukul 05.00 WIB.

Perawatan Bus Transjakarta memakan waktu yang sempit. Perawatan hanya dapat dilakukan pada pukul 23.00-05.00 WIB. Belum lagi operasional bus untuk sampai di pool bus pukul 02.00 WIB. Lebih lanjut ditegaskan bahwa Bus Transjakarta usai operasional, harus mengantri bahan bakar, lalu menuju *pool* untuk mendapatkan perawatan harian.

## 2. Aktivitas yang Menyeluruh dalam Mengatur Bus Transjakarta

Dalam bahasan tentang indikator ini, para Informan menjelaskan bahwa tahun ini manajemen *busway* tidak lagi menggunakan sistem koridor, dan Badan Layanan Umum (BLU) Transjakarta menerapkan konsep manajemen armada (*fleet management*) dalam mengatur pengoperasian seluruh Bus Transjakarta. BLU Transjakarta dalam mengendalikan bus menggunakan *fleet management*, bukan berdasarkan koridor, tapi berdasarkan jaringan.

Dengan sistem ini, semua bus akan dipakai untuk. Manajemen armada dilakukan dengan melakukan zonasi

rute. Mereka akan menggunakan GPS (*Global Positioning System*) pada seluruh bus Transjakarta untuk memudahkan pemantauan. Hasil observasi menunjukkan bahwa bahwa *busway* saat ini memiliki 247 halte dengan jarak satu dengan yang lainnya berkisar 300 meter. Apabila masing-masing halte diisi satu bus pada waktu pertama beroperasi sekitar pukul 05.00 WIB, setiap penumpang di semua halte akan terangkut dan berangkat pada waktu yang bersamaan dalam waktu tunggu sekitar tiga menit.

Hal tersebut dipertegas hasil FGD bahwa agar kendaraan yang beroperasi sejak pukul 05.00 WIB tetap dalam kondisi prima, PT Transportasi Jakarta dapat mengurangi bus secara bertahap baik menariknya ke pul atau melakukan pengisian di stasiun pengisian bahan bakar gas (SPBG) dan menggantikannya dengan bus kloter kedua yang beroperasi mulai 14.00-22.00 WIB dengan jumlah armada sama. Ditambahkan bahwa dengan manajemen yang cerdas seperti itu, PT Transportasi Jakarta cukup memerlukan 500 armada yang siap beroperasi.

Selain memberikan kepastian waktu tunggu 2-3 menit terpenuhi dan mampu mengangkut penumpang, Manajemen seperti itu secara tidak langsung membuat jalur Transjakarta steril, karena jarak armada satu dengan yang lainnya rapat. Jika ada perempatan dan sebagainya yang belum berpihak kepada Bus Transjakarta, Dinas Bina Marga diharapkan bisa menyelesaikan.

### 3. Koordinasi Faktor-faktor Produksi Jasa Bus Transjakarta

Terkait indikator ini, para Informan menjelaskan bahwa upaya Polda Metro Jaya membersihkan jalur *busway* dari kendaraan pribadi dengan denda tinggi mendapat dukungan dari Dewan Transportasi Kota Jakarta (DTKJ). Hanya saja, pihak Kepolisian dengan petugas Dinas Perhubungan harus bisa berkoordinasi. Selama ini kordinasinya masih kurang bagus. Karena saat ini masih saling lempar tanggung jawab.

Dengan adanya wacana sterilisasi dengan pemberlakuan denda Rp 1 juta untuk kendaraan roda empat dan Rp 500.000 untuk kendaraan roda dua, akan melancarkan jalan Bus transjakarta. Namun, yang paling penting adalah upaya kerjasama dari pihak terkait. Selama ini, petugas Dishub dan petugas Kepolisian saling melempar tugas karena merasa bukan kewenangannya membersihkan jalur *busway*.

Hasil triangulasi menunjukkan bahwa seandainya semua pihak yang terkait masih melempar tanggung jawab, masalah transportasi di Jakarta tidak akan selesai. Polda Metro Jaya akan memberlakukan aturan denda kepada pelanggar *busway* mulai November 2013. Hal ini menjadi salah satu upaya agar Bus Transjakarta tak terkena macet, dan pemilik kendaraan pribadi mau berpindah naik Bus transjakarta.

Namun disesalkan kurang atau tidak adanya koordinasi yang baik antara Departemen Perhubungan dan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam pelaksanaan program *busway* tersebut. Akibatnya muncul reaksi kontra yang kuat dari masyarakat Jakarta. Selama ini *lack of communication*, tahu-tahu sudah berjalan. Hasil observasi menunjukkan bahwa Pemerintah Provinsi DKI terlalu berani menempatkan *busway* pada koridor yang sangat penting.

Selama ini *busway* hanya menyediakan satu jalur saja dan akan menjadi lebih baik kalau membentuk sebuah jaringan. Artinya, juga menyediakan *feeder services* atau angkutan pengumpan yang bagus. Jangan naik bus AC tapi nantinya menuju tempat tujuan naik metromini yang tidak layak jalan. Selain itu, perlu segera membenahi Bus-bus Transjakarta yang rusak. Sebab, bus-bus yang tak laik tersebut dapat mengganggu kenyamanan penumpang, dan yang ketiga sterilisasi jalur *busway*.

### 4. Manajemen Bus Transjakarta

Terkait indikator ini, para Informan menjelaskan bahwa masalah transportasi di Jakarta adalah masalah yang sangat pelik. Sebagai pengguna kendaraan umum di Jakarta, tentunya setiap kali mengalami ketidaknyamanan dan kepenatan yang harus dihadapi dalam aktivitas sehari-hari. Keadaan lalu lintas yang makin hari makin semrawut merupakan pemandangan umum lalu lintas Ibukota. Ketidaktertiban pengguna jalan serta kepadatan yang

dikarenakan tidak seimbangnya antara volume kendaraan dengan jumlah ruas jalan dan kesemrawutan mengakibatkan satu keadaan puncak yaitu kemacetan.

Hasil FGD menunjukkan bahwa dampak atau akibat yang ditimbulkan dari kemacetan antara lain kerugian waktu, karena kecepatan perjalanan yang rendah, pemborosan energi karena pada kecepatan rendah konsumsi bahan bakar lebih rendah, keausan kendaraan lebih tinggi, karena waktu yang lebih lama untuk jarak yang pendek, radiator tidak berfungsi dengan baik dan penggunaan rem yang lebih tinggi, meningkatkan polusi udara karena pada kecepatan rendah konsumsi energi lebih tinggi, dan mesin tidak beroperasi pada kondisi yang optimal, meningkatkan stress pengguna jalan, mengganggu kelancaran kendaraan darurat seperti ambulans, pemadam kebakaran dalam menjalankan tugasnya.

Jakarta yang mengalami masalah kemacetan lalu lintas luar biasa karena ruas jalan yang ada dengan jumlah kendaraan pribadi maupun angkutan kota tidak seimbang. Hasil triangulasi menunjukkan bahwa sekilas masyarakat hanya melihat tujuan dari kebijakan *busway* adalah untuk mengurangi kepadatan lalu lintas di kawasan bisnis Thamrin-Sudirman, yang kemudian diperluas menjadi Blok M-Kota. Jika benar bahwa tujuan pengoperasian *busway* untuk memperlancar ruas jalan Blok M-Kota, dapat dikatakan kebijakan semacam ini adalah suatu kebijakan parsial, yang sifatnya hanya memindahkan kemacetan jalur jalur tertentu.

Hasil observasi menunjukkan bahwa suatu manajemen transportasi haruslah direncanakan secara komprehensif dan integratif dengan melibatkan seluruh pihak yang berkepentingan. Dalam hal ini, pendekatan *command and control* lewat peraturan-peraturan hukum bisa tidak efektif jika aparat penegakan hukum yang ada terlalu lemah atau mudah dibeli. Oleh karena itu, pendekatan lain, seperti *economic incentives/disincentives*, perlu dipertimbangkan guna mendorong masyarakat untuk mendukung kebijakan publik yang diterapkan pemerintah.

Sebagai contoh, rakyat Singapura mendukung program pemerintah untuk lebih memilih angkutan umum daripada mobil pribadi. Sebab, secara ekonomis mereka diberi insentif jika naik angkutan umum (yang murah dan nyaman) dan sebaliknya diberi disinsentif jika naik mobil pribadi karena harus membayar pajak jalan (*road tax*), pajak kendaraan yang sangat mahal, retribusi parkir yang tinggi, dan pungutan-pungutan lainnya. Kondisi kemacetan di DKI Jakarta sudah mencapai titik akumulasi yang tidak mudah untuk diubah dalam waktu sekejap.

Berbagai faktor yang mempengaruhi secara langsung dan tidak terhadap kemacetan di Jakarta seperti soal kepadatan penduduk, jumlah ruas jalan yang tidak seimbang dengan jumlah kendaraan bermotor, dan lain-lain. Untuk menganalisis kebijakan *busway* dari Pemerintah Provinsi (Pemprov) DKI Jakarta, maka hasil FGD melakukannya melalui analisis *Strength, Weakness, Opportunity, Threat* (SWOT)



sebagai berikut: *Strength*. Bahwa program *busway* diharapkan dapat menjawab bahwa transportasi yang nyaman itu tidak harus mahal.

Hal ini dapat diketahui dari harga tiket *busway* yang terjangkau. Selain itu, jangkauan pelayanan *busway* lebih luas dan lebih ramah lingkungan. Di samping itu, *busway* juga merupakan bentuk transportasi yang “anti macet” jalur *busway* yang memang dibangun khusus bukan untuk kendaraan umum.

Dengan adanya jalur khusus tersebut maka waktu yang ditempuh oleh pengguna *busway* lebih cepat dibanding kendaraan umum lainnya. *Weakness*. Mengingat keterbatasan armada yang ada maka sementara ini *busway* masih belum meng-cover seluruh daerah di Jakarta. Di samping itu, untuk fasilitas lainnya terutama di halte *busway* belum ada toilet umum yang disediakan bagi pengguna *busway*.

Daya angkut *busway* juga masih relatif sedikit meskipun saat ini telah ada *busway* model gandeng. *Opportunity*. *Busway* merupakan alternatif solusi dari transportasi di Jakarta yang menawarkan keamanan dan kenyamanan serta waktu tempuh yang relatif singkat. Di samping itu, menjadi solusi menjawab kemacetan yang ada selama ini sehingga diharapkan dapat mengurangi kemacetan. *busway*

*Opportunity-Strenght*, transportasi murah yang dapat diandalkan; Pembuatan fasilitas parkir umum untuk menitipkan kendaraan calon pengguna *busway* pada terminal induk. *Opportunity-Weakness*,

perawatan kendaraan dan fasilitas pendukung lebih ditingkatkan; Penambahan armada untuk mengurangi penumpukan calon penumpang; Peningkatan selang waktu antar bus; Penambahan fasilitas seperti toilet umum. *Threat-Strength*, pengaturan calon penumpang; Penertiban jalur *busway* bersama dengan aparat kepolisian; Peningkatan pemeliharaan fasilitas.

*Threat-Weakness*, sosialisasi penertiban penumpang dan penggunaan *busway*; Koordinasi dengan aparat kepolisian untuk pengamanan jalur *busway*; Pelatihan terhadap sopir *busway* dan petugas lainnya; Memperketat peraturan dalam antrean. Dari paparan matrik SWOT di atas dapat ditentukan strategi dalam memperbaiki kebijakan *busway* dengan memanfaatkan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang ada dengan langkah-langkah sebagai berikut: 1) mengadakan fasilitas parkir umum untuk menitipkan kendaraan calon pengguna *busway* pada terminal induk; 2) perawatan kendaraan dan fasilitas pendukung lebih ditingkatkan; 3) penambahan armada untuk mengurangi penumpukan calon penumpang; 4) peningkatan selang waktu antar bus; 5) penambahan fasilitas seperti toilet umum; 6) pengaturan calon penumpang; 7) penertiban jalur *busway* bersama dengan aparat kepolisian; 8) sosialisasi penertiban penumpang dan penggunaan *busway*; 9) pelatihan terhadap sopir dan petugas lainnya; 10) memperketat peraturan dalam antrean.

## 5. Penambahan Nilai dan Benefit

Terkait indikator ini, para Informan menjelaskan bahwa Pelayanan publik (*Public Service*) atau pelayanan umum merupakan segala bentuk kegiatan dalam bentuk pelayanan jasa, baik dalam bentuk barang maupun jasa yang menjadi tanggung jawab pemerintah. Di dalam keputusan Menteri Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kegiatan pelayanan publik sifatnya umum karena mencakup hajat hidup orang banyak.

Hasil FGD menunjukkan bahwa diperlukan moda transportasi masal yang dapat memindahkan mobiltas penduduk dalam jumlah yang besar. Tranportasi masal tersebut tidak hanya menghubungkan antar wilayah di sekitar Jakarta saja, tetapi juga menghubungkan antar wilayah di sekitar Jakarta (*hinterland*) seperti Bogor, Depok, Bekasi, dan Tangerang (Bodetabek), agar memudahkan penduduk yang melakukan perjalanan ulang alik setiap harinya.

Selain itu permasalahan lain yang harus diperhatikan oleh pemprov DKI Jakarta adalah kualitas armada bus. Saat ini sudah beberapa kali Bus Transjakarta yang

terbakar disejumlah koridor. Hal ini seperti yang terjadi koridor III jurusan Kalideres – Pasar Baru jalan Daan Mogot, *Busway* terbakar diduga dari konsleting listrik dari ruang mesin bus. Kondisi ini harus menjadi perhatian Pemprov DKI Jakarta selaku penyelenggara bus Transjakarta.

Penanganan permasalahan transportasi di DKI Jakarta khususnya bus Transjakarta sangat penting. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi massal, pemerintah Provinsi DKI Jakarta harus memiliki suatu konsep yang matang agar permasalahan transportasi publik seperti Bus Transjakarta tidak terjadi kembali di masa yang akan datang.

Berbicara sumber daya tidak akan terlepas dari seberapa besar dukungan finansial dan sumber daya yang dimiliki. Dalam melakukan implementasi kebijakan publik tentunya harus didukung oleh sumber daya yang memadai. Implementasi kebijakan *busway* di Jakarta tentunya harus didukung sumber daya yang cukup. Sumber daya finansial merupakan sumber daya utama yang perlu dipersiapkan, mengingat pembangunan infrastruktur *busway* dan pengadaan bis membutuhkan dana yang tidak sedikit (Nugroho, 2008).

Rencana pembangunan Koridor *Busway* XIII (Cileduk-Blok M) dibutuhkan dana sebesar Rp 1,4 triliun yang berasal dari APBD DKI Jakarta tahun 2013. Dengan adanya jalur koridor *busway* XIII diharapkan masyarakat Cileduk dapat beralih ke moda transportasi bus

Transjakarta. Bus Transjakarta juga sudah dilengkapi dengan penerapan sistem pembayaran dengan *Electronic Ticketing (E-Ticketing)* yang diresmikan oleh Gubernur Provinsi DKI Jakarta pada 22 Januari 2013 lalu (Gambar 1).

Hasil observasi menjelaskan bahwa tujuan penerapan sistem ini bagi penumpang adalah lebih cepat dan praktis dalam bertransaksi, bagi manajemen transjakarta lebih aman, transparan dan akuntabel dan bagi Pemerintah adalah untuk lebih cepatnya terbentuk *Cashless Society*.



Gambar 1. Kartu *Electronic Ticketing Transjakarta Busway*

Sistem *Electronic Ticketing Transjakarta Busway* berbasis *E-Money* merupakan kerjasama dengan 5 (lima) bank yaitu Bank BNI, Bank Mandiri, Bank BRI, Bank BCA dan Bank DKI. Pembangunan infrastruktur sistem *e-ticketing Transjakarta Busway* dilakukan oleh PT. Gamatechno Indonesia yang juga bertanggung jawab dalam pemeliharaan sistem. Cukup dengan menggunakan salah satu kartu dari lima bank di atas, penumpang dapat melakukan transaksi beli tiket Transjakarta menjadi lebih cepat dan praktis karena tidak lagi direpotkan dengan uang kembali/uang receh.

Lokasi untuk membeli dan isi ulang kartu pra bayar ini dapat dilakukan di halte-halte Transjakarta, merchant-merchant yang ditunjuk oleh lima bank tersebut serta di kantor cabang masing-masing bank. Untuk dapat digunakan, kartu pra bayar ini harus diisi terlebih dahulu (maksimal Rp. 1.000.000) dan dapat diisi ulang (*top up*). Cara menggunakan kartu ini sangat mudah, yaitu dengan menempelkan kartu pra bayar pada *reader* kartu yang telah ada kemudian pembayaran akan langsung diproses secara otomatis dan saldo akan berkurang sejumlah nilai transaksi yang telah dilakukan.

Pemerintah DKI Jakarta menginginkan agar transaksi pengguna Bus Transjakarta dapat beralih ke tiket elektronik. Dari sisi ekonomi transportasi *busway* sudah dapat dinikmati oleh masyarakat Jakarta karena biaya yang cukup terjangkau yaitu Rp 3. 500,-. Selain itu sumber daya bahan bakar gas (BBG) untuk bahan bakar *busway* juga harus ditingkatkan dengan menyediakan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Gas (SPBBG) di setiap koridor busway.

## 6. Produk Jasa (Kinerja) yang Dihasilkan Transjakarta

Terkait Indikator ini, para Informan mengemukakan bahwa kinerja PT Transportasi Jakarta dinilai masih lemah dalam mengelola operasionalisasi Bus Transjakarta. Buktinya masih ada bus yang mogok bahkan terbakar. Akibat bus tidak layak, jelas berdampak terhadap layanan penumpang yang tidak maksimal.

Terlebih belum beroperasinya lagi 30 Bus Transjakarta merek Zhong Tong yang ditarik setelah terbakar di Jalan Gatot Subroto, Jakarta Selatan.

Sejauh ini mereka (PT Transjakarta) masih lemah. Dengan jumlah bus yang ada saja pelayanan buruk, apalagi puluhan bis berhenti beroperasi. Peralihan pengelolaan Transjakarta dari badan layanan umum (BLU) ke badan usaha milik daerah (BUMD) tidak membawa perubahan signifikan. Diberikan waktu enam bulan untuk menilai kinerja BUMD PT Transjakarta. Hasil observasi menegaskan bahwa bila melihat adanya Bus Transjakarta mogok hingga terbakar, Pemprov DKI harus berkaca agar jangan menyerahkan sepenuhnya pelayanan transportasi di bawah PT Transportasi Jakarta.

Apalagi, hal kecil seperti sterilisasi *busway* belum dapat terealisasi. Pengguna tidak mau tahu apakah Bus Transjakarta berada di bawah BLU atau BUMD, terpenting Transjakarta aman dan nyaman. Artinya. Hasil triangulasi menunjukkan bahwa PT Transjakarta perlu mengelola Bus Transjakarta secara profesional. Salah satu terobosan yang diinginkan yakni tiket Transjakarta terintegrasi langsung dengan tiket kereta rel listrik (KRL) *Commuter Line*.

Hasil FGD juga menjelaskan bahwa hingga saat ini pihak PT Transportasi Jakarta terus membenahi pengoperasian Bus Transjakarta, salah satunya meluncurkan *e-ticketing*. Untuk armada sendiri, saat ini PT Transjakarta berupaya memaksimalkan

bus yang ada. Pada akhir 2012 jumlah penumpang hanya 120.000 orang per hari, sedangkan akhir 2014 penumpang mencapai 350.000 orang. Artinya melonjak tiga kali lipat, sementara jumlah bis dan kapasitas halte tidak bertambah tiga kali lipat. Tidak heran penarikan 30 Transjakarta merek Zhong Tong berdampak pada penumpukan penumpang.

Hasil observasi dijelaskan bahwa bus-bus yang dikandangkan tersebut dalam proses validasi untuk memastikan apakah sudah aman atau belum oleh perusahaan Zhong Tong. Bila dinyatakan laik beroperasi, pabrikan China tersebut akan memberi surat tertulis kelaikan sehingga jika kembali bermasalah mereka dapat bertanggung jawab sepenuhnya. Bus Zhong Tong ini paling banyak beroperasi di koridor IX (Pluit- Pinangranti).

Sambil menunggu hasil perbaikan, PT Transjakarta terus memperbaiki bus-bus yang sudah tua. Perbaikan bis dilakukan secara rutin bekerja sama dengan pihak APM dari kendaraan tersebut. Kalau ada yang mogok atau rusak ringan, langsung dibetulkan.

Hal yang perlu dielaborasi lebih lanjut bahwa persoalan yang sering dialami para penumpang antara lain waktu tunggu yang sangat lama (ada yang mencapai satu jam lebih), suasana berjejal dan antrian panjang, kualitas bus yang semakin tidak nyaman, halte yang rusak dan panas, merupakan sederet kenyataan buruk dalam penyelenggaraan *busway*. Namun, masyarakat seolah tak berdaya atas

semua kekacauan itu. Bahkan upaya BLU yang berencana untuk membuat telepon pengaduan sebagai kontrol atas kualitas pelayanan, ternyata belum terpenuhi secara optimal.

Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa masih karut marutnya pengelolaan *busway* ini tentu banyak menimbulkan pertanyaan masyarakat terhadap profesionalitas, akuntabilitas dan transparansi BLU Transjakarta, mengingat proyek *busway* selain memperoleh pendapatan dari tiket juga masih tergantung dari subsidi anggaran daerah yang diperkirakan jumlahnya mencapai 300 miliar/tahun. Sementara itu, peningkatan jumlah penumpang dan penurunan subsidi merupakan prestasi bagus yang diraih BLU Transjakarta. Ini prestasi yang patut dibanggakan. Dengan begitu alokasi anggaran APBD bisa dialihkan ke kebutuhan yang lain.

Dengan kemajuan itu, otomotif akan menekan jumlah subsidi yang harus dikeluarkan Pemprov DKI. Karenanya, diharapkan pelayanan *busway* akan lebih baik sehingga akan menambah jumlah penumpang. Masih banyaknya kendala dalam pelaksanaan dan pemeliharaan *busway* dikarenakan saat ini BLU masih bernaung di bawah Dinas Perhubungan DKI Jakarta. Akibatnya, segala kegiatan operasional termasuk perbaikan fasilitas, mengandalkan dana APBD dan harus melalui proses lelang. Karenanya perlu mendukung agar BLU Transjakarta ini bisa menjadi independen agar bisa mengelola Bus Transjakarta semakin profesional.

## 7. Sistem Keamanan Peralatan Transjakarta.

Dalam kaitan ini, para Informan menegaskan bahwa Bus Transjakarta yang sudah dijalankan selama sembilan tahun di Jakarta tersebut, ternyata hingga saat belum menghasilkan manfaat yang maksimal bagi masyarakat. Meski jumlah penumpangnya saat ini sudah mencapai 350.000 per hari yang dilayani dengan 524 buah bis. Jumlah yang seharusnya dapat diangkut oleh 1 buah bis dalam satu hari hanya mengangkat 667 penumpang/bis/hari, seharusnya jumlah penumpang bisa jauh lebih banyak lagi.

Lebih lanjut dijelaskan bahwa beberapa masalah yang ditemukan pada pelayanan Bus Transjakarta di Jakarta, di antaranya yang dikeluhkan masyarakat adalah: 1) kepedulian pemerintah daerah/UPT. Transjakarta terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang masih sangat rendah; 2) kedatangan Bus Transjakarta tidak bisa diprediksi yang pada gilirannya menyulitkan untuk merencanakan waktu yang diperlukan untuk melakukan perjalanan dari satu tempat ke tempat lain; 3) jalur *busway* belum sepenuhnya steril, sehingga mengurangi kecepatan perjalanan bus serta mengganggu pemenuhan *headway*/jadwal perjalanan; 4) waktu menunggu di saat jam sibuk sangat lama, terutama di *shelter* antara pada koridor yang padat.

Hasil observasi menjelaskan bahwa kehandalan pelayanan Transjakarta ini dapat diukur dari kinerja 7 indikatornya yaitu; 1) rencana *Headway*, yang besarnya

tidak lebih dari 10 menit pada jam sibuk untuk koridor dengan jumlah penumpang yang kecil dan tidak lebih dari 5 menit pada koridor dengan demand tinggi; 2) ketepatan *Headway*, simpangan baku yang ditoleransi tidak boleh lebih dari 2 menit pada koridor padat dan tidak lebih dari 4 menit pada koridor sepi; 3) waktu penaikan dan penurunan penumpang maksimum 20 detik; 4) jarak antara pintu bus dan halte tidak lebih dari 200 mm; 5) kecepatan perjalanan tidak kurang dari 15 km/jam; 6) kehandalan armada dengan siap operasi sekurang-kurangnya 90 persen; dan 7) konsistensi jam pelayanan, pelayanan pertama dan pelayanan terakhir dengan toleransi 20 menit.

Hasil FGD menegaskan bahwa substansi inti dari kemudahan adalah Transjakarta menjamin pelanggan bisa mendapat berbagai kemudahan dalam menikmati jasa layanan *busway*. Kemudahan pada pelayanan Transjakarta ini dapat diukur dari kinerja 5 indikatornya yaitu: 1) kemudahan mendapatkan informasi tentang Transjakarta; 2) kemudahan penjualan tiket dalam bentuk *e-ticket* yang dapat diisi ulang dengan mudah; 3) kemudahan melaporkan kehilangan/ menemukan barang; 4) kemudahan menyampaikan pengaduan, memberikan saran; dan 5) kemudahan akses menuju/dari Halte. Agar Pemerintah Daerah dapat menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sesegera mungkin, sehingga dapat memenuhi visi BLU Transjakarta yaitu “menjadikan BRT sebagai angkutan umum yang mampu

memberikan pelayanan publik yang cepat, aman, nyaman, manusiawi, efisien, berbudaya, dan bertaraf internasional”.

## 8. Kebutuhan Rasa Aman dan Nyaman

Perlu ditegaskan bahwa dalam penelitian ini yang dimaksudkan dengan kebutuhan rasa aman dan nyaman adalah keadaan bebas dari cedera fisik dan psikologis atau bisa juga keadaan aman dan tenang serta kebutuhan untuk melindungi diri dari bahaya fisik. Indikator atas aspek ini adalah; perlindungan diri penumpang dari cedera fisik di Bus Transjakarta; keadaan bebas dari cedera psikologis dalam Bus Transjakarta; keadaan aman dan tenang dalam Bus Transjakarta.

### a. Perlindungan Diri Penumpang dari Cedera Fisik di Bus Transjakarta

Dalam kaitan ini para Informan menegaskan bahwa substansi inti dari keamanan dan kenyamanan adalah Bus Transjakarta menjamin keamanan dan keselamatan pelanggan saat menikmati layanan jasa *busway*. Keamanan dan keselamatan pada pelayanan bus Transjakarta ini dapat diukur dari kinerja empat indikatornya, yaitu; keamanan terhadap copet dan pelecehan seksual di dalam halte, keselamatan di dalam halte, keselamatan di dalam bus, dan keselamatan di sepanjang koridor. Hasil proses triangulasi menunjukkan bahwa perlu mengapresiasi kebijakan Pemprov DKI Jakarta yang menghentikan operasional 29 bis merek Yutong lainnya. Agen pemegang merk (APM) Yutong di Indonesia telah

diminta melakukan pengecekan.

Dalam hal ini perlu pelibatan institusi yang kredibel yakni KNKT. Sumber penyebab kecelakaan bisa dicari, apakah karena teknis dari produsen, tidak tepat dalam pengoperasian atau karena ketiadaan perawatan. Kemungkinan penyebab lainnya adalah dalam proses pengadaan barang, kualitas proses hukum perlu ditegaskan sebagai *follow up* berkaitan dengan penyebab-penyebab tadi.

Hasil observasi menegaskan bahwa terdapat 4 alasan utama kenapa warga DKI memang lebih memilih menggunakan *busway* dibandingkan kendaraan umum lainnya, yakni tarif murah, dapat menghubungkan berbagai tempat di Jakarta dengan cepat, lebih nyaman dibandingkan dengan angkutan umum lainnya, dan juga keamanan yang lebih terjamin. Tarif bis ber-AC (*Air Conditioning*) sebesar Rp3.500,- per perjalanan ini dianggap warga cukup terjangkau, terutama untuk tujuan jarak jauh karena penumpang yang pindah jalur maupun transit di halte *busway* manapun tidak perlu membayar lagi, asalkan tidak keluar dari halte.

Berikut penumpang juga harus rela berdesak-desakan di dalam bus. Penyebab utamanya adalah jumlah armada *busway* dan kapasitas angkut yang tidak dapat mengimbangi jumlah penumpangnya sehingga terjadi penumpukan penumpang. Kondisi ini diperparah dengan penyerobotan pengguna jalan lainnya yang masuk ke jalur *busway*, sehingga semakin menghambat laju *busway* untuk bisa tepat

waktu sampai ke halte. Akibatnya, antrian panjang dan aksi berebut masuk dengan saling dorong begitu bus berhenti di halte pun tak terelakkan.

Lebih lanjut diperkuat dengan hasil FGD bahwa dalam kaitan ini, Pemerintah juga harus mampu bertindak tegas terhadap pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan para pengguna jalan, misalnya yang menyerobot jalur *busway* maupun yang menyeberang jalan sembarangan. Solusi lain untuk mengurangi kemacetan dan antrian panjang di halte-halte *busway* saat jam sibuk ialah peningkatan kemampuan pemerintah dalam mengatur dan meningkatkan kualitas sarana transportasi umum lainnya, seperti metromini, bajaj, mikrolet, dan lain sebagainya.

Peningkatan kesadaran masyarakat untuk tertib berlalu-lintas mutlak diperlukan. Selain itu, kepedulian masyarakat untuk ikut terlibat dalam menjaga kebersihan dan memelihara fasilitas, sarana, maupun prasarana angkutan umum, juga tak kalah pentingnya. Dengan masih banyaknya keluhan-keluhan dari penggunannya, tampaknya keberadaan *busway* saat ini belum berhasil mewujudkan visinya, yakni menjadikan *busway* sebagai angkutan umum yang mampu memberikan pelayanan publik yang cepat, aman, nyaman, manusiawi, efisien, berbudaya dan bertaraf internasional.

*Busway* hanya satu dari sekian banyak contoh sebuah solusi yang malah dianggap sebagai masalah baru. Hasil observasi menunjukkan bahwa

keburukan-keburukan Transjakarta *busway* di antaranya;

- 1) Tiket, telah diberlakukan sistem e-ticket di beberapa halte Bus Transjakarta, yang akhirnya satu persatu halte yang lain telah merasakan menggunakan *system e-ticket* ini;
- 2) Tidak adanya *e-ticket* untuk single trip. Dijelaskan bahwa setiap *e-ticket* yang berisi Rp. 20.000,- hanya bisa dipakai 5 kali, itu artinya ada sisa Rp. 2.500,- yang pengguna sia-siakan. Mungkin bagi orang yang berlebihan uang tidak masalah membuang Rp. 2.500,- tapi bagi yang memiliki penghasilan terbatas, itu sangat merugikan.
- 3) Kelamaan dalam menunggu bus yang tiba, kesalahan operator bus.
- 4) *Busway* berasa milik para petugas.
- 5) Waktu tempuh diperjalanan semakin lama, penyebabnya adalah karena semakin banyaknya bus yang ada ditambah APTB terintegrasi *busway*, sehingga saat di halte transit terlalu banyak bus yang mengantri menaik turunkan penumpang. Saat pengguna sial, kadang bisa 15 menit sendiri di suatu halte transit. Itu kalau pengguna bus hanya satu kali transit, kalau pengguna merasakan 3 sampai 4 kali transit berapa waktu yang pengguna buang.
- 6) Bus yang tidak nyaman.
- 7) Petugas yang malas. Bagian loket ada 2 orang, sering karena mereka berdua jadi kerja sambil mengobrol sehingga mengembalikan uang lama. Lebih sering mereka main gadget, dan sesekali sibuk *make up*. Bagian nyobek karcis, keseringan ngobrol

tapi kalau lagi sendirian keseringan lebih mementingkan HP nya dari pada penumpang, walhasil penumpang yang mau buru-buru masuk jadi kesal.

- 8) Tidak adanya plang nama jurusan yang benar, jika pengguna naik *busway* harus berhati-hati, karena terkadang tidak ada papan di depan supir.
- 9) Jembatan bus yang panjang. Karena jembatan bus yang panjang, terutama jembatan Ular seperti Dukuh Atas, Semanggi, dan lain-lain pengguna bus harus punya kondisi yang fit kalau tidak cepat lelah, dan harus alas kaki yang baik karena jalan terlalu menanjak dan menurun menyebabkan alas kaki cepat terkikis.

Untuk orang tua, orang hamil, sangat menyiksa bagi mereka, mereka berjalan sangat lama karena harus berhenti setiap beberapa langkah karena lelah. Sedangkan pelayanan kenyamanan yang dijanjikan oleh Transjakarta ini dapat diukur dari 10 indikatornya (hasil FGD) yaitu: 1) kebersihan di dalam halte; 2) suhu di dalam halte; 3) penerangan di dalam halte; 4) kepadatan penumpang di dalam halte; 5) kebersihan di dalam bus; 6) suhu di dalam bus; 7) penerangan di dalam bus; 8) kepadatan penumpang di dalam bus; 9) waktu tunggu; dan 10) pelayanan petugas.

#### **b. Keadaan Bebas dari Cedera Psikologis dalam Bus Transjakarta**

Hasil wawancara mendalam dengan para Informan menjelaskan bahwa ketika menggunakan *busway* yang dirasakan di antaranya murah, melewati banyak halte,



mau salah jalur bisa kembali lagi dan sebagainya. Hasil observasi menegaskan bahwa sebagian fasilitas telah memadai seperti, kemudahan untuk mengakses halte, banyaknya halte, namun beberapa masih terdapat halte yang kotor, lamanya datangnya bus, dan beberapa bus belum teras nyaman khususnya di jam jam sibuk, sangat berdesakan.

Secara umum unsur-unsur pokoknya sebagian telah terpenuhi. Bahkan ada unsur tersier atau mewah yang terpenuhi bisa dipenuhi lagi seperti disediakan toilet, dan sebisa mungkin berhubungan dengan stasiun, terminal, bandara, ataupun gedung, mall dan sebagainya. Bahkan bus malam atau bus antar kota saja ada toiletnya. Kondisi ini tentunya ironis terjadi di halte *busway* yang tidak ada.

### c. Keadaan Aman dan Tentram dalam Bus Transjakarta

Terdapat adanya laporan bahwa pengguna Bus Transjakarta yang kecopetan di halte *busway* harmoni, pengguna sungguh kecewa dengan keamanan *busway* dan sikap para petugas yang sepertinya tidak mau peduli dengan keadaan tersebut. Kejadian terjadi di halte Harmoni. Pada waktu itu pengguna Bus Transjakarta akan berangkat kerja dengan naik busway dari Rawa Buaya, Cengkareng dan turun di Harmoni untuk ganti *busway* yang ke arah Blok M. Pada saat itu antrian sangat panjang dan desak-desakan.

Di belakang korban ada seorang pria yang terus mendorong-dorong dengan kasar

yang mengakibatkan korban terhimpit di tengah-tengah kerumunan orang yang sedang mengantri. Ketika *busway* datang, orang-orang kemudian berebut untuk masuk ke dalam *busway* dan begitu pun korban. Namun, ketika baru akan naik (di depan pintu *busway* korban langsung menyadari HP telah hilang dari saku celananya. Hasil observasi menjelaskan bahwa terkait kasus ini, petugas di halte Monas tidak mengindahkan laporan yang diberikan oleh korban. Kecelakaan yang sering terjadi di jalur Bus Transjakarta membuktikan bahwa standar keamanan di jalur tersebut masih rendah.

Demikian juga dengan tingkat pelanggaran. Pelanggaran kerap dilakukan oleh pengendara kendaraan lain maupun penyeberang jalan. Misalnya, pengguna jalan kurang berhati-hati dan tidak taat peraturan. Artinya, banyak pengendara motor tidak menggunakan jalur yang sudah disediakan, aksi penyerobotan jalur busway hingga banyak makan korban. Perlu ditegaskan bahwa untuk mengurangi kecelakaan terhadap penyeberang jalan, setuju dengan pembuatan pagar pembatas di jalur Bus Transjakarta.

Namun beberapa area tertentu tidak ada pagar pembatas. Di situlah masyarakat dan pengemudi bus harus hati-hati. Sudah selayaknya setiap jalur Bus Transjakarta yang bersinggungan langsung dibangun pagar pembatas, bahu jalan dibuat sesulit mungkin agar tidak dilewati. Dengan demikian, pengendara akan berpikir dua kali untuk menyerobot jalur khusus tersebut. Dishub DKI Jakarta

harus mempertimbangkan pembangunan pagar pembatas di semua koridor Bus Transjakarta.

Hasil FGD menegaskan bahwa pengoperasian Bus Transjakarta sudah menggunakan standar pelayanan minimum (SPM) yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Daerah meliputi aspek kehandalan pelayanan transjakarta. Aspek keandalan dapat diukur dari kinerja 7 (tujuh) indikatornya yaitu; 1) rencana headway, yang besarnya tidak lebih dari 10 (sepuluh) menit pada jam sibuk untuk koridor dengan jumlah penumpang yang kecil dan tidak lebih dari 5 (lima) menit pada koridor dengan demand tinggi; 2) ketepatan *headway*, simpangan baku yang ditoleransi tidak boleh lebih dari 2 (dua) menit pada koridor padat dan tidak lebih dari 4 (empat) menit pada koridor sepi; 3) waktu penaikan dan penurunan penumpang maksimum 20 detik; 4) jarak antara pintu bis dan halte tidak lebih dari 200 mm; 5) kecepatan perjalanan tidak kurang dari 15 km/jam; 6) kehandalan armada dengan siap operasi sekurang-kurangnya 90 persen; 7) konsistensi jam pelayanan, pelayanan pertama dan pelayanan terakhir dengan toleransi 20 menit.

Aspek kedua yang diukur adalah aspek keamanan dan keselamatan penumpang yang diukur dari kinerja 5 (lima) indikator, yaitu; 1) keamanan terhadap copet dan pelecehan seksual di dalam halte; 2) keamanan copet dan pelecehan seksual di dalam bus; 3) keselamatan di dalam halte; 4) keselamatan di dalam bus; dan 5) keselamatan di sepanjang koridor.

Aspek ketiga adalah aspek kemudahan penumpang mengakses layanan. Hasil triangulasi menunjukkan bahwa pada pelayanan Transjakarta ini dapat diukur dari kinerja 5 (lima) indikatornya, yaitu; 1) kemudahan mendapatkan informasi tentang Transjakarta; 2) kemudahan penjualan tiket dalam bentuk *e-ticket* yang dapat diisi ulang dengan gampang; 3) kemudahan melaporkan kehilangan dan menemukan barang; 4) kemudahan menyampaikan pengaduan, memberikan saran; dan 5) kemudahan akses menuju/dari halte.

Aspek terakhir adalah aspek kenyamanan penumpang. Hasil FGD juga menjelaskan bahwa kenyamanan bis Transjakarta dapat diukur dari 10 (sepuluh) indikatornya, yaitu; 1) kebersihan di dalam halte; 2) suhu di dalam halte; 3) penerangan di dalam halte; 4) kepadatan penumpang di dalam halte; 5) kebersihan di dalam bus; 6) suhu di dalam bus; 7) penerangan di dalam bus; 8) kepadatan penumpang di dalam bus; 9) waktu tunggu; dan 10) pelayanan petugas.

## SIMPULAN

Pelaksanaan program *busway* yang telah dan sedang dilaksanakan oleh Pemda DKI Jakarta melalui Dinas terkait dan BP Transjakarta sebagian besar telah sesuai yang diharapkan, antara lain dalam bidang sarana dan prasarana seperti sistem tiket, halte, sarana bis, SDM dan publikasi. Namun yang masih menjadi kendala antara lain penyiapan *bus feeder*, jalur bus dan jembatan penyeberangan orang (JPO).

Kinerja pelaksanaan program yang diberikan dari program ini secara garis besar telah menunjukkan tingkat kepuasan penggunanya. *Busway* dianggap sebagai sarana angkutan umum alternatif yang dapat memberikan rasa aman, nyaman dan ketepatan waktu tempuh, selama ini hal itu tidak dapat dilakukan oleh angkutan umum yang ada.

Evaluasi pelaksanaan program *busway* selama satu tahun terakhir telah menunjukkan hasil yang cukup baik. *Busway* telah dapat menyerap penumpang sebanyak 17,4 juta orang, dan kemampuan untuk menarik pengguna kendaraan pribadi mencapai 7,6 persen lebih besar dari rata-rata di dunia yang mencapai 4 sampai 5 persen. Dalam mengurangi masalah kemacetan program ini belum menunjukkan perubahan yang signifikan. Program ini juga telah menghasilkan pendapatan bagi Kas Daerah sebesar Rp. 42,7 miliar dan perubahan perilaku masyarakat.

Kendala yang dihadapi antara lain beberapa fasilitas yang belum memadai, beberapa tanggapan miring dari masyarakat dan keberadaan kelembagaan BP Transjakarta. Jadi, dalam penyediaan fasilitas program ini telah memperhatikan kebutuhan pengguna jasa dan kepedulian terhadap lingkungan. Juga, lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan, terutama dalam hal konsistensi jarak bus (*headway*) dan kebutuhan pengguna terhadap keberadaan bus pengumpan (*feeder*) untuk menuju ke jalur *busway*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, John W. 2002. *Research Design. Quantitative & Quantitative Approaches*. New York: Sage Publication, Inc.
- Haryadi, Bambang & Bambang Riyanto, 2007. Kepadatan Kota dalam Perspektif Pembangunan Transportasi Berkelanjutan. *Jurnal Teknik Sipil dan Perencanaan* 9 (2): 89-97.
- Haroen, Azra., Zeinyta, Firdaus, Miskul, & Mohamad Zaini. Tingkat Kepuasan Pengguna Bis Trans Jakarta. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik* 1 (3): 25-36.
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Meyer & Miller. 2008. *Urban Transportation Planning*. Singapura: McGraw-Hill International.
- Nugroho, Adi Lanugranto. 2008. *Konsumen dan Jasa Transportasi*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.